

**IMPLEMENTASI LAYANAN INOVASI SAMSAT KELILING
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
PERIODE 2015-2018**

**(Studi Kasus Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten
Pemalang)**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Strata S.1 dalam Akuntansi Syariah



Oleh :

Swisti Intan Nurcahyamita

NIM 1505046031

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
PERSETUJUAN PEMBIMBING**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) bandel

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

An. Sdri. Swisti Intan Nurcahyamita

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Swisti Intan Nurcahyamita

NIM : 1505046031

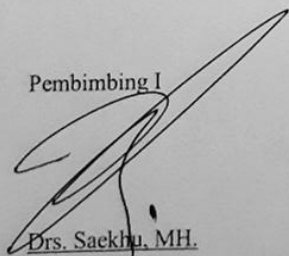
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Pemalang)

Dengan ini telah kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

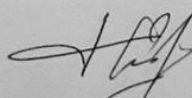


Drs. Saekhu, MH.

NIP. 19690120 199403 1 004

Semarang, Juli 2019

Pembimbing II



Arif Afendi, S.E., M.Sc.

NIP. 19850526 201 503 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp (024) 7608454 Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Swisti Intan Nurcahyamita
NIM : 1505046031
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Akuntansi Syariah
Judul : **Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya
Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan
Bermotor Periode 2015-2018**

Telah diujikan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri
Islam Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus pada tanggal:

24 Juli 2019

Dan dapat diterima, sebagai kelengkapan ujian akhir dalam rangka menyelesaikan Studi
Program Sarjana Strata 1 (S.1) tahun akademik 2018/2019 guna memperoleh gelar Sarjana
dalam Ilmu Akuntansi Syariah.

Semarang, 25 Juli 2019

Dewan Penguji,

Ketua Sidang,

H. Much Fauzi, S.E., M.M
NIP. 197302172006041001

Penguji I,

H. Johan Arifin, S.Ag., M.M.
NIP. 197109082002121001

Pembimbing I,

Drs. Saekhu M.H.
NIP. 196901201994031004

Sekretaris Sidang,

Drs. Saekhu M.H.
NIP. 196901201994031004

Penguji II,

Dr. Ratno Agriyanto, CA., CPA
NIP. 1980001282008011010

Pembimbing II,

Arif Afendi, S.E., M.Sc
NIP. 198505262015031002

MOTTO

وَأَحْسِنُ كَمَا أَحْسَنُ اللَّهُ إِلَيْكَ

“Berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu”,(Qs. al-Qashas:77).

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya hingga pada Dia lah segalanya bergantung. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW yang syafa'atnya selalu diharapkan. Dengan rasa bahagia saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Papah Terhebatku H. Muhammad Siddiq. Sosok ayah yang pekerja keras, menjadi contoh serta panutan dan selalu mendukung disetiap langkah anaknya. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keselamatan untuk Papa.
2. Mamahku tercinta, Hj. Kusbaeti Sosok ibu yang selalu mendoakan, mendukung, merawat dan mendidikku. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan, kebahagiaan dan keselamatan untuk Mamih.
3. Kedua kakaku, Muhammad Abu Bakar Siddiq dan Muhammad Umar Siddiq yang selalu memberikan dukungan dan semangat. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan dan rezeki yang melimpah. Aamiin.
4. Kedua Adikku, Muhammad Imam Jafar Siddiq dan Muhammad Fayruz Hidayatullah yang selalu memberikan dukungan dan semangat. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan dan dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik. Semoga mampu berbakti dan membahagiakan orangtua. Aamiin.

5. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan kepadaku. Semoga Allah selalu memberikan keberkahan dan keselamatan.
6. Ketua jurusan Akuntansi Syariah, bapak Ratno Agriyanto, M.Si., Akt., CA., CPA., yang telah mendukung dan memotivasi saya selama kuliah. Semoga Allah memberikan kesehatan, kebahagiaan dan keselamatan.
7. Wakil Rektor I sekaligus Pembimbing I, bapak Dr. H. Musahadi, M.Ag., yang telah mendukung dan memotivasi saya selama kuliah serta dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Allah memberikan kesehatan, kebahagiaan dan keselamatan.
8. Dosen Pembimbing II, Ibu Dessy Noor Farida, SE., M.Si., Akt yang telah mendukung dan memotivasi saya selama kuliah serta dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Allah memberikan kesehatan, kebahagiaan dan keselamatan.
9. Sekretaris jurusan Akuntansi Syariah, bapak Warno, SE., M.Si yang telah mendukung dan memotivasi saya selama kuliah serta dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Allah memberikan kesehatan, kebahagiaan dan keselamatan.
10. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan. Semoga Allah memberikan kesehatan, kebahagiaan dan keselamatan.
11. Seluruh pihak Kantor Bersama Samsat Pematang, yang bersedia menerima dan atas bantuan yang diberikan selama penelitian beserta semua data data dan wawancara yang di gunakan dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada Saudara-saudaraku Salis, Anti, Titin, kakak Iffah, kakak Nina, dan kakak Misah yang selalu memberikan semangat dan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Kepada teman-teman kelasku tercinta AKSA dan rekan-rekan mahasiswa angkatan 2015 tanpa terkecuali terimakasih atas kebersamaannya menjalani hari-hari perkuliahan, semoga menjadi kenangan terindah yang tak terlupakan.
14. Teristimewa kepada teman-teman seapaku Wihdiasmara, Jihan, Izza, Dwi, dan Via yang senantiasa memberikan semangat dan membantu dalam penyusunan skripsi.
15. Terismewa pula kepada sahabat-sahabat perjuanganku Wihdi, Fudoh, Uzu, Yuli, Anggun, Dinda, Nova dan Nana terimakasih sudah menjadi sahabat terbaik dan selalu ada disaat sedih maupun senang, serta tak ada henti-hentinya selalu memberikan semangat dan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.
16. Teristemawa pula kepada sahabat-sahabat di SMP dan SMA Dwijuniarti, Siswi Hartati, Donna, terima kasih sudah mau menjadi sahabat terbaik dan selalu memberikan dukungan serta masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
17. Seluruh Teman-teman KKN Posko 35 terutama Laras, Fitri, Elia, Ita, Udin dan Ulin terimakasih sudah menjadi teman baik selama 45 hari dan selalu memberikan dukungan serta masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

DEKLARASI

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa Skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis orang lain atau diterbitkan. Demikian juga Skripsi ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 8 Juli 2019

Yang Menyatakan



Swisti Intan Nurcahyamita

1505046031

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata bahasa Arab yang dipakai dalam penulisan skripsi ini berpedoman pada “Pedoman Transliterasi Arab-Latin” yang dikeluarkan berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama Dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI tahun 1987. Pedoman tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kata Konsonan

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| ا | Alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | Sa | ṣ | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | Ha | ḥ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Zal | Ẓ | zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |

| | | | |
|---|--------|------|-----------------------------|
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | es dan ye |
| ص | Sad | ṣ | es (dengan titik di bawah) |
| ض | Dad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | Ta | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Za | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | ‘ain | ...‘ | koma terbalik di atas |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Ki |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | El |
| م | Mim | M | Em |
| ن | Nun | N | En |
| و | Wau | W | We |
| ه | Ha | H | Ha |
| ء | Hamzah | ...’ | Apostrof |
| ي | Ya | Y | Ye |

b. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal dan vokal rangkap.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|---------|-------------|------|
| ◌َ | Fathah | A | A |
| ◌ِ | Kasrah | I | I |
| ◌ُ | Dhammah | U | U |

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|----------------|-------------|---------|
| ◌َ ي | fathah dan ya | Ai | a dan i |
| ◌ِ ؤ | fathah dan wau | Au | a dan u |

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|-------------|------|
| | | | |

| | | | |
|----------------|----------------------------|---|------------------------|
| □ ...!...□...ي | Fathah dan alif atau ya | Ā | a dan garis di atas |
| □ي | Kasrah dan ya | Ī | i dan garis di atas |
| □و | Dhammah dan wau | Ū | u dan garis di atas |

Contoh: قَالَ : qāla
قِيلَ : qīla
يَقُولُ : yaqūlu

d. Ta Marbutah

Transliterasinya menggunakan:

1. Ta Marbutah hidup, transliterasinya adaah /t/
Contoh: رَوْضَةٌ : rauḍatu
2. Ta Marbutah mati, transliterasinya adalah /h/
Contoh: رَوْضَةٌ : rauḍah
3. Ta marbutah yang diikuti kata sandang al
Contoh: رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : rauḍah al-aṭṭāl

e. Syaddah (*tasydid*)

\Syaddah atau *tasydid* dalam transliterasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah.

Contoh: رَبَّنَا : rabbanā

f. Kata Sandang

Transliterasi kata sandang dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Kata sandang syamsiyah, yaitu kata sandang yang ditransliterasikan sesuai dengan huruf bunyinya

Contohnya: الشفاء : asy-syifā'

2. Kata sandang qamariyah, yaitu kata sandang yang ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya huruf /l/.

Contohnya : القلم : al-qalamu

g. Penulisan kata

Pada dasarnya setiap kata, baik itu fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah, hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazimnya dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contohnya:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ : wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn
wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “ Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor” (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Pemalang)” penelitian ini membahas mengenai penerapan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui salah satu program unggulan SAMSAT kabupaten Pemalang yaitu layanan SAMSAT Keliling. SAMSAT Keliling layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang beroperasi di tempat-tempat umum, dimana masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor SAMSAT lebih dekat dalam membayar pajak sehingga wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak dan penerimaan pajak semakin meningkat, akan tetapi dengan adanya program inovasi SAMSAT Keliling tersebut penerimaan pajak di Kabupaten Pemalang tidak stabil. Maka dengan adanya penerimaan tersebut peneliti ingin mengetahui penerapan layanan SAMSAT Keliling, penerapan layanan SAMSAT Keliling ditinjau berdasarkan perspektif Islam serta laju pertumbuhan penerimaan kas layanan inovasi SAMSAT Keliling yang ada di Kabupaten Pemalang.

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dimana tujuannya untuk mengetahui dan menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan hasil olahan data, sehingga mudah dibaca dan diinterpretasikan. Data dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data menggunakan tiga tahap : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan layanan inovasi SAMSAT Keliling telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M-PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta pelayanannya cukup berkualitas, tetapi masih ada kendala-kendala yang harus diperbaiki pada Layanan Samsat Keliling seperti kurang memadai sarana dan prasarana, kurangnya sosialisasi pelayanan, dan kesadaran Wajib Pajak. penerapan petugas dalam melakukan pelayanan di SAMSAT Keliling sudah sesuai dengan Syariat Islam dengan menerapkan empat sifat yang

ada pada Nabi Muhammad SAW. Penelitian ini juga menunjukan Laju pertumbuhan PKB kepada penerimaan kas melalui layanan SAMSAT Keliling pada tahun 2015 hingga 2018 rata-ratanya sebesar 115,70 persen.

Kata Kunci : *Layanan, SAMSAT, Pajak*

ABSTRACT

This research is entitled "Implementation of Mobile Samsat Innovation Services in an Effort to Improve Motor Vehicle Tax Payment Services" (Case Study at SAMSAT Office in Pemalang Regency) . This study discusses the application of motorized vehicle tax payment services through one of SAMSAT's flagship programs in Pemalang district, namely SAMSAT Mobile Services. SAMSAT Mobile service is a service for paying tax on motorized vehicles operating in public places, where people who live far from SAMSAT offices are closer to paying taxes. The purpose of this research is to find out the application of Roving SAMSAT services, the application of Roving SAMSAT services is reviewed based on Islamic perspective and the growth rate of SAMSAT mobile service cash receipts around.

This study uses a descriptive research methodology with a qualitative approach where the aim is to know and describe the reality of the event under study. Data analysis aims to simplify the processed data, so that it is easy to read and interpret. Data is collected by observation, interview, documentation. Data analysis uses three stages: data reduction, data presentation, and conclusion.

The results of this study indicate that the SAMSAT Roving Innovation service is in accordance with the Decree of the Minister of Administrative Reform No. 63 / KEP / M-PAN / 7/2003 concerning General Guidelines for the Implementation of Public Services and quality services, but there are still constraints such as constraints that must be fixed on Mobile Samsat Services such as lack of facilities and infrastructure, lack of socialization of services and awareness of taxpayers. he application of officers in conducting services at SAMSAT Roving is in accordance with Islamic Shari'a by applying the four traits that are in the Prophet Muhammad. This study also shows the growth rate of motorized vehicle tax on cash receipts through the SAMSAT Mobile service in 2015 to 2018, averaging 115.70 per year.

Keyword : *Service, SAMSAT, Tax*

KATA PENGANTAR

Assalamu'Alaiukum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil Alamin, segala puji syukur tiada hentinya penulis haturkan kehadiran Allah swt yang Maha pemberi petunjuk, anugerah dan nikmat yang diberika-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pematang Jaya”. Allahumma Shalli a’la Sayyidina Muhammad, penulis curahkan kehadiran junjungan umat, pemberi syafa’at, penuntun jalan kebajikan, penerang di muka bumi ini, seorang manusia pilihan dan teladan kita, Rasulullah saw, beserta keluarga, para sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman, Amin.

Penulis merasa sangat berhutang budi pada semua pihak atas kesuksesan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga sewajarnya bila pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang memberikan semangat dan bantuan, baik secara material maupun spritual. Skripsi ini berwujud berkat uluran tangan dari insan-insan yang telah digerakkan hatinya oleh sang Khaliq untuk memberikan dukungan, bantuan dan bimbingan bagi penulis.

Selama menempuh studi maupun dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan material dan spiritual dari berbagai pihak. Karena itu, perkenankanlah penulis menghaturkan ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada::

1. Bapak Prof Dr. H. Muhibbin Selaku Rektor Universita Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang
2. Bapak Dr. H. Imam Yahya., M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan izin penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi.

3. Bapak Dr. Ratno Agriyanto, M.Si., Akt., CA., CPA., Ketua jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan motivasi selama penyusunan skripsi.
4. Bapak Warno, SE., M.Si, selaku Sekretaris jurusan Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan motivasi selama penyusunan skripsi.
5. Bapak Saekhu selaku dosen pembimbing I yang telah sabar memberikan motivasi dan bimbingan selama penyusunan skripsi.
6. Bapak Aria Afendi sebagai dosen pembimbing II yang telah sabar memberikan bimbingan selama penyusunan skripsi.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan ilmunya kepada peneliti dan senantiasa mengarahkan serta member motivasi selama peneliti melaksanakan kuliah sehingga peneliti mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh pihak Kantor Bersama Samsat Pemalang, yang bersedia menerima dan atas bantuan yang diberikan selama penelitian beserta semua data data dan wawancara yang di gunakan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis memohon maaf dan terima kasih untuk semua yang telah hadir dalam kehidupan penulis dan semoga karya kecil ini dapat bermanfaat untuk kita semua. Oleh karena itu saran dan kritikan yang membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan penulisan berikutnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semarang, 8 Juli 2019

Penulis,



Swisti Intan Nurcahyamita

NIM : 1505046031

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| PENGESAHAN | iii |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN | v |
| DEKLARASI | viii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN | ix |
| ABSTRAK | xiii |
| ABSTRACT | xv |
| KATA PENGANTAR | xvi |
| DAFTAR ISI | xix |
| DAFTAR TABEL..... | xix |
| DAFTAR GAMBAR | xxi |
| DAFTAR LAMPIRAN | |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Perumusan Masalah..... | 13 |
| C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian..... | 13 |
| D. Tinjauan Pustaka | 15 |
| E. Metodologi Penelitian | 18 |
| F. Sistematika Penulisan..... | 20 |
| BAB II : LANDASAN TEORI | |
| A. Inovasi | 27 |
| B. Good Governance..... | 33 |

| | |
|--------------------------------|----|
| C. Pelayanan Publik..... | 36 |
| D. Pajak..... | 50 |
| E. Pajak Daerah | 54 |
| F. Pajak Perspektif Islam..... | 63 |
| G. Laju Pertumbuhan | 71 |

BAB III : GAMBARAN UMUM

| | |
|--|----|
| A. Sejarah Berdirinya SAMSAT Jawa Tengah..... | 73 |
| B. Gambaran Umum SAMSAT Jawa Tengah..... | 78 |
| C. Program Layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Pemalang..... | 85 |
| D. Analisa Data | 87 |

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|-----|
| A. Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Pemalang | 93 |
| B. Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berdasarkan Perspektif Islam | 114 |
| C. Laju Pertumbuhan Penerimaan Kas Pajak Kendaraan Bermotor Setelah Adanya Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Tahun 2014-2018 di Kabupaten Pemalang | 119 |

BAB V : PENUTUP

| | |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan | 125 |
| B. Saran..... | 127 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel.1 Jumlah Objek Pajak Kendaraan Bermotor | 11 |
| Tabel.2 Jumlah Objek Pajak Kendaraan Bermotor | |
| Tahun 2015-2018 | 88 |
| Tabel.3 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor | |
| Tahun 2015-2018 | 89 |
| Tabel.4 Jadwal Pelayanan SAMSAT Keliling Kabupaten | |
| Pemalang | 100 |
| Tabel.5 Peningkatan Jadwal Pelayanan SAMSAT Keliling | |
| KabupatenPemalang | 101 |
| Tabel.6 Lokasi Pelayanan SAMSAT Keliling Kabupaten | |
| Pemalang | 103 |
| Tabel.7 Peningkatan Lokasi Pelayanan SAMSAT Keliling Kabupaten | |
| Pemalang | 105 |
| Tabel.8 Laju Pertumbuhan Pajak Penerimaan Pajak Kendaraan | |
| Bermotor Tahun 2015-2018 | 121 |

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

1. Penunjukan Menjadi Dosen Pembimbing
2. Surat Pengantar Izin Penelitian
3. Lembar Wawancara
4. Surat Hasil Penelitian
5. Gambaran Hasil Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan Negara Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi yang terdiri dari daerah kabupaten dan kota. Dalam meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan masyarakat, tiap daerah mempunyai hak dan kewajibanya dalam mengatur dan mengurus pemerintahannya. Menyelenggarakan pemerintahan memerlukan biaya, jadi setiap daerah berhak mengenakan pungutan biaya kepada masyarakat yang berupa pajak.¹

Pajak merupakan salah satu sumber Penerimaan Negara yang bersifat potensial dan juga penerimaannya dapat mencerminkan kebersamaan masyarakat dalam membiayai Pembangunan Negara. Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 ialah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak dalam pandangan Islam, pajak (dharibah) adalah harta yang diwajibkan Allah SWT, kepada kaum muslim untuk membiayai

¹ Nuryamin, (2016), Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD Kantor Samsat Makasar, Universitas Hasanuddin

berbagai kebutuhan dan pos-pos pengeluaran yang diwajibkan atas mereka, pada kondisi Baitul Mal tidak ada uang/harta.

Selain untuk pembiayaan Negara, pajak juga digunakan untuk pembiayaan Daerah. Pajak daerah merupakan salah satu pos penerimaan asli pendapatan daerah dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah. Adapun pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah.² Jenis pajak daerah sebagaimana yang ada dalam Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 adalah pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak Air permukaan dan pajak rokok. PKB merupakan salah satu pajak Provinsi yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan Daerah. Karena di Indonesia, Tingkat mobilitasi masyarakat dalam menggunakan alat transportasi cukup tinggi. Dilihat dari kehidupan sehari-hari, hampir setiap hari kita lihat jumlah dan jenis kendaraan bermotor yang bermunculan semakin banyak. Dengan demikian beban pajak yang akan ditanggung oleh pemilik kendaraan bermotor tersebut semakin besar dan akan

² Leli Ardiani, dkk, “Implementasi Layanan Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Tulungagung”, Jurnal Perpajakan, Vol.9 No.1, 2016

memberikan kontribusi yang besar pula bagi penerimaan kas daerah.³

Jawa Tengah merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang terus mengoptimalkan pendapatan daerah melalui sektor Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini dijelaskan oleh Kabid Retribusi dan Pendapatan Lain-lain Badan Pengelola & Pendapatan Daerah (BPPD) Jateng pada 18 Januari 2018 yaitu bapak Edy Bramanto mengatakan PKB masih menjadi sumber utama pendapatan daerah. Menurutnya target pada tahun 2018 dapat terpenuhi secara maksimal. Juga dipaparkan pada 28 April (Bahharuddin, 2018) menyebutkan bahwa penerimaan maret tahun 2018 sebesar 1,057 miliar. Dan diharapkan akhir tahun ini dapat mencapai 4 Triliyun. Maka hal tersebut menuntut pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan agar penerimaan didapatkan secara optimal.⁴

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan No.63/Kep/M.pan/7/2003 tentang pedoman umum

³ Rizkiyatur Rohemah, dkk, “*Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kabupaten Pamekasan*”, Jurnal Infestasi, Vol.9 No.2, 2013

⁴ <http://wartalegislatif.dprd.jatengprov.go.id/post/pajak-kendaraan-bermotor-masih-jadi-mesin-peningkatan-pad>

penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang. Salah satu pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintah harus memberikan pelayanan yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas, karena warga negara atau masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Menurut Sadjijono (dalam Neneng, 2016) *Good Governance* yang berarti pemerintahan yang baik adalah kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara. Selain itu menurut IAN & BPKP (dalam Neneng, 2016) yang dimaksud dengan *good governance* adalah Bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber-sumber daya dalam pembangunan. Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti *good governance* merupakan Pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.⁵ Jadi dapat disimpulkan bahwa *good governance* yaitu suatu

⁵ Neneng Siti Maryam “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”, Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Vol.4 No.1, 2016

kegiatan yang dijalankan oleh lembaga pemerintahan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara di mana kekuasaan dilakukan oleh masyarakat yang diatur dalam berbagai tingkatan pemerintahan negara yang berkaitan dengan sumber-sumber sosial-budaya, politik, dan ekonomi. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu strategis dalam penerapan good governance. Jadi untuk menjadikan pemerintahan yang baik maka pemerintah harus memiliki pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mudah, cepat dan transparan kepada masyarakat.

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tuas dalam memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa adalah Sistem Administrasi manunggal satu atap (SAMSAT). Pembentukan samsat dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja dengan pelayanan yang berbagai macam pelayanan/pengurusan pajak kendaraan bermotor. Jenis-jenis pengurusan pajak antara lain pelayanan untuk menerbitkan STNK (surat tanda Nomer kendaraan), TKB (tanda kendaraan bermotor), PKB (pemungutan pajak kendaraan bermotor), BBKB (bea balik nama kendaraan bermotor), serta sumbangan

wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).⁶ SAMSAT merupakan sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat yang memiliki berbagai permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik seperti tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat, karena dengan mobilitas masyarakat yang semakin meningkat dalam berlalu lintas serta masih sering ditemui antrian panjang saat melakukan pembayaran pajak di kantor-kantor pelayanan pajak, dan pengurusan STNK di SAMSAT. Selain itu permasalahan waktu pelayanan kerja SAMSAT yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat. Seringkali masyarakat harus meninggalkan aktivitasnya atau meminta izin tidak masuk agar dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dengan adanya permasalahan tersebut maka banyak masyarakat yang menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pelayanan dari pada mengurus sendiri. Padahal biro jasa tersebut menyebabkan masyarakat yang mengurus sendiri lama menunggu, karena jika menggunakan biro jasa dapat didahulukan dalam pembayaran. sehingga dengan adanya biro

⁶ Kasmawati, (2018), Pengaruh Etika Pelayanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT di Kabupaten Wajo, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

jasa tersebut masyarakat menjadi kesal terhadap pelayanan yang dilakukan oleh samsat. Dengan demikian permasalahan pelayanan publik cukup kompleks, variabelnya sangat luas, salah satu upaya memperbaiki birokrasi sebagai pelayanan publik (public service) yaitu dengan upaya menanamkan etika kerja Islam. dalam pelayanan etika itu sangat penting dan harus selalu diperhatikan. seperti bekerja dengan baik, didasari iman dan taqwa, sikap baik budi, jujur dan amanah, kuat, kesesuaian upah, tidak menipu, tidak merampas, tidak mengabaikan sesuatu, serta tidak semena-mena (*proporsional*). Didalam direktorat jendral pajak, wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungannya dengan baik, karena jika wajib pajak diperlakukan dengan baik maka mereka akan merasa puas, dan mereka akan memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak, sehingga penerimaan pajak akan meningkat.

Dalam konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam QS. Al-Baqarah/1: 267., yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ
وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memancingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (Departemen Agama RI, 2006: 45)

Ayat diatas menjelaskan bahwa Islam itu mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. memberikan pelayanan yang berkualitas sangat penting, karena memberikan pelayanan tidak hanya sebatas mengantar atau melayani. Arti dari pelayanan itu sendiri yaitu mengerti, memahami dan merasakan sehingga dalam melakukan pelayanan harus menyampaikan dengan baik agar menyentuh hati setiap orang(wajib pajak) dan membuat orang tersebut akan merasa nyaman, dan aman.⁷

⁷ Kasmawati, (2018), Pengaruh Etika Pelayanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT di Kabupaten Wajo, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, Pasal 22 menyebutkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu.⁸

Kantor Samsat Pemalang merupakan kantor pelayanan yng bertujuan meningkatkan pendapatan daerah dan melayani masyarakat dengan maskimal, seiring dengan perkembangan dan pembangunan Samsat Pemalang senantiasa berbenah dalam segala hal agar kebutuhan masyarakat terpenuhi. Pada upaya meningkatkan pelayanan, Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pemalang menerbitkan suatu layanan inovasi yang berguna untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak. Bentuk layanan inovasi tersebut adalah layanan SAMSAT Keliling.

Layanan Samsat Keliling adalah salah satu program unggulan Kantor Bersama SAMSAT di Kabupaten Pemalang. Sistem samsat keliling ini tidak hanya dinikmati oleh masyarakat sekitar saja tetapi juga masyarakat luar kota karena dilengkapi fasilitas *Link*. Samsat Keliling merupakan

⁸ Lutfi Riyana Waqidah, (2017), Kontribusi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dari Layanan Drive Thru Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Madiun, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim

layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Inovasi layanan SAMSAT Keliling ini bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang biasanya ditemukan pada tempat-tempat umum dan memudahkan masyarakat yang berdomisili jauh dari Kantor Samsat setempat (Pemalang). Sehingga dapat meningkatkan pendapatan bagi Pemerintahan Daerah Pemalang. Namun sejak diterapkannya layanan inovasi SAMSAT Keliling realisasi penerimaan Objek Pajak tidak selalu mengalami peningkatan, masih banyak masyarakat yang menunggak dalam membayar pajak sekitar 31.000 kendaraan yang tercatat di kantor SAMSAT Pemalang. Padahal objek kendaraan bermotor di kabupaten Pemalang sekitar 400.000 objek. Dugaan tersebut didukung oleh data yaitu jumlah penerimaan objek pajak kendaraan bermotor yang setiap tahun tidak selalu mengalami peningkatan seperti yang terlihat pada tabel berikut

Tabel 1

Jumlah Objek Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2015-2018

| Tahun | Objek Pajak |
|-------|-------------|
| 2015 | 31566 |
| 2016 | 17456 |
| 2017 | 77609 |
| 2018 | 87104 |

Sumber : Kantor Samsat Kabupaten Pemalang (2018)

Dilihat dari tabel diatas diketahui bahwa penerimaan objek Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Keliling tidak selalu mengalami peningkatan, hal tersebut dilihat pada tahun 2016 jumlah penerimaan objek pajak kendaraan bermotor Samsat Keliling mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya, tetapi pada tahun berikutnya kembali mengalami peningkatan dikarenakan adanya penambahan layanan Samkel di pagi hari dan malam hari. Oleh karena itu, agar setiap tahun mengalami peningkatan maka upaya yang harus dilakukan kantor Samsat kabupaten Pemalang yaitu dengan menambah tempat lokasi layanan Samsat Keliling di beberapa desa yang terpencil.

Dengan adanya fasilitas layanan yang disediakan pemerintah seperti dalam kemudahan mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor, diharapkan wajib pajak dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan kantor Samsat melalui layanan keliling, sehingga wajib pajak dapat membayar pajak tepat waktu dan tidak ada lagi sanksi maupun denda keterlambatan membayar pajak.

Penelitian mengenai pengaruh SAMSAT Keliling menemui hasil yang beragam. Made Hongki (2017) SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Cindry (2018) Implementasi layanan SAMSAT keliling dan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. sedangkan Prayoga (2016) Mobil Pajak Keliling sebagai Solusi Sosialisasi dan Upaya Peningkatan Efektivitas Pemungutan Pajak tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Irma dengan hasil mekanisme yang digunakan dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor sesuai dengan Peraturan Gubernur, namun perlu peningkatan pelayanan dengan mempertimbangkan kondisi masyarakat yang ada agar lebih efektif dan efisien dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Implementasi

Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Periode 2014-2018”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana implemantasi layanan inovasi samsat keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pemalang ?
2. Bagaimana layanan inovasi samsat keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berdasarkan perspektif Islam?
3. Bagaimana laju pertumbuhan penerimaan kas pajak kendaraan bermotor setelah adanya layanan inovasi samsat keliling tahun 2014-2018 di Kabupaten Pemalang ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling di kabupaten Pemalang
2. Untuk mengetahui apakah layanan inovasi samsat keliling sudah sesuai dengan layanan perspektif Islam

3. Untuk mengetahui laju pertumbuhan penerimaan kas layanan inovasi Samsat Keliling pada Kantor SAMSAT Pemalang

b. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sebuah media yang digunakan untuk menambah khazanah pengetahuan dan informasi seputar pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Pemalang.
- b) Sebagai penerapan mata kuliah yang diperoleh selama di bangku kuliah, yang bermanfaat dalam lingkungan kerja sesuai bidang ilmu yang dikuasai.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Pemerintah Daerah

Penelitian ini digunakan sebagai sumbangsih terhadap pemerintahan daerah dalam mengembangkan dan mengevaluasi pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Pemalang.

b) Bagi SAMSAT

Bagi Kantor Samsat dapat digunakan sebagai salah satu masukan khususnya pada saat membuat kebijakan baru terkait dengan pelayanan pembayaran pajak, terutama dalam meningkatkan penerimaan pajak.

c) Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini dapat digunakan untuk memahami manfaat terkait dengan kebijakan pemerintah daerah tentang fasilitas yang disediakan pemerintah daerah dalam rangka memberi kemudahan kepada wajib pajak dalam pembayaran pajak.

d) Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam ilmu yang diperoleh di bangku kuliah

e) Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi penelitian berikutnya yang berkaitan dengan inovasi layanan pemungutan pajak

D. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini merujuk pada literatur dari hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, yaitu

1. Journal S1 AK Volume 8 Nomer 2, Tahun 2017 dari Made Hongki, et al Mahasiswa Pendidikan Ganesha Singaraja dengan judul “Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”. Hasil Penelitian adalah SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor .

2. Cindry Resty (2018) “Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling dan Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” Hasil Penelitian adalah Implementasi layanan SAMSAT keliling dan pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Jurnal Perpajakan Volume 09 Nomer 01, Tahun 2016 dari Leli Ardiani ,dkk mahasiswa Brawijaya dengan judul “ Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor” Hasil Penelitian adalah bahwa dengan adanya layanan inovasi samsat keliling berpengaruh signifikan terhadap penerimaan kas pajak kendaraan bermotor, walaupun tidak selalu mengalami peningkatan, tetapi setelah adanya perbaikan terhadap kinerja layanan maka penerimaan kas kendaraan bermotor kembali meningkat.
4. Penelitian dari Lutfi Riyana Waqidah mahasiswa UIN Malik Ibrahim yang berjudul “Kontribusi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dari Layanan Drive Thru Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Di Madiun”. Hasil penelitian ini adalah layanan drive thru berpengaruh signifikan, dimana setiap tahunnya layanan drive thru mampu memberikan kontribusi terhadap Penerimaan PKB yang terus meningkat.
5. Jurnal Sosiohumaniora Volume 18 Nomer 02, Juli Tahun 2016 dosen Upi Bandung dari Prayoga Bestari yang berjudul “ Mobil

Samsat Keliling Sebagai Solusi Sosialisasi dan dan Upaya Peningkatan Efektifitas Pemungutan Pajak”. Hasil Penelitiannya adalah Mobil Pajak Keliling sebagai Solusi Sosialisasi dan Upaya Peningkatan Efektivitas Pemungutan Pajak tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

6. Penelitian dari Kasmawati mahasiswa UIN Alaudin Makasar yang berjudul “Pengaruh Etika Pelayanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat di Kabupaten Wajo” Hasil penelitian ini adalah Etika pelayanan dalam perspektif Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Etika pelayanan perspektif Islam memberikan pengaruh positif terhadap kinerja yang baik, dengan kinerja yang baik maka akan tercermin etika kerja Islam itu dengan sendirinya. Semakin baik penerapan etika pelayanan yang diberikan maka wajib pajak akan merasa puas dimana etika pelayanan dalam perspektis Islam erat hubungannya dengan kepuasan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang ada bahwa terdapat kesamaan judul dengan peneliti yang akan penulis lakukan dengan penelitian sebelumnya, namun penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan disusun yang dilihat dari segi teori. Penelitian saat ini tidak hanya menggunakan teori pajak secara konvensional saja, tetapi juga menggunakan teori pelayanan perspektif Islam dan pajak perspektif Islam.

E. Metodologi Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan masalah yang diajukan dan menekankan pada Implementasi Inovasi Layanan SAMSAT Keliling dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Kabupaten Pematang, maka untuk mengetahui dan menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti maka penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif dalam penelitian ini. Pendekatan kualitatif menurut Denzin dan Lincoln dalam Lutfi (2018) adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode yang alamiah. Penelitian ini kemudian akan menghasilkan penelitian deskriptif karena menyelidiki keadaan lapangan secara langsung.⁹

Sedangkan Menurut Millan et.al. dalam Nuryamin (2016) penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga

⁹ Lutfi Riyana Waqidah (2017), Kontribusi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dari Layanan Drive Thru, Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Madiun, Universitas Islam Negeri Malik Ibrahim Malang.

disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian.¹⁰

Dengan demikian penulis dapat memperoleh data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Inovasi Layanan SAMSAT Keliling di Kantor SAMSAT Pemalang, layanan SAMSAT Keliling sudah sesuai syariat Islam, serta Penerimaan Kas Layanan Inovasi SAMSAT Keliling periode 2014-2018.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah letak dimana peneliti melakukan penelitian untuk menjawab pertanyaan masalah yang ada dan mengungkapkan fakta dari objek yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti memilih Samsat Pusat dan Samsat Keliling.

Alasannya memilih lokasi di SAMSAT Pemalang, karena yang dekat dengan domisili peneliti dan peneliti pernah magang di SAMSAT Pemalang, sehingga dapat memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian ini.

3. Sumber data dan Jenis data

Jenis dan sumber data penelitian kualitatif menurut Lofland dalam Moleong (2013) adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya yaitu data tambahan seperti dokumen. Jenis data

¹⁰ Nuryamin (2016), Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD di Kantor Samsat Makasar, Universitas Hasanuddin

yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original atau yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). data yang diperoleh dari Kantor bersama SAMSAT Pemalang dan wawancara dengan beberapa informan yang menjadi wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak di kantor SAMSAT Pemalang. Misalnya dari data wawancara yaitu data penerimaan pajak kendaraan bermotor dari layanan samsat keliling, dan data laju pertumbuhan penerimaan kendaraan bermotor di kantor Samsat Pemalang.

Sedangkan data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung (melalui media perantara) misalnya riset kepustakaan yaitu dengan mengumpulkan, membaca, dan memahami buku, artikel, jurnal, majalah atau data dari internet yang berkaitan dengan riset ini.

4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data menurut Purhantara dalam Fahri (2017) adalah suatu cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data, yaitu :

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui

pengamatan dan pengindraan. Kegiatan observasi ini bersifat mengamati dan mempelajari tata cara, aturan-aturan, serta mekanisme dari pelaksanaan layanan samsat keliling yang dilakukan dengan terjun langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data dan informasi dari obyek tersebut. dalam kegiatan observasi ini, peneliti mendapatkan data berupa struktur organisasi dari kantor Samsat Pemalang, dan keadaan real mengenai lokasi penelitian dan peneliti mengetahui laju pertumbuhan penerimaan pajak kendaraan bermotor dari layanan samsat keliling.

b. Wawancara

Wawancara personal diartikan sebagai wawancara antar orang, yaitu antara peneliti (pewawancara) dengan responden/Informan (yang di wawancarai) yang di arahkan oleh pewawancara untuk tujuan memperoleh informasi yang relevan.Wawancara merupakan proses tanya jawab dengan informan yang dianggap perlu untuk diambil keterangannya mengenai masalah yang akan dibahas. Wawancara dalam penelitian ini digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan untuk mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam. Dalam kegiatan ini peneliti akan melakukan wawancara kepada

kepala sub bidang penerimaan pajak kendaraan bermotor tentang penerimaan pajak kendaraan bermotor dari layanan samsat keliling, prosedur pelayanan samsat keliling, dan juga wawancara kepada wajib pajak terkait pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mengambil atau membuat dokumen atau catatan-catatan yang dianggap perlu. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, catatan harian dan sebagainya.

Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih kredibel dan dapat dipercaya jika didukung dengan dokumentasi. Dari kegiatan ini, diperoleh hasil penelitian dari penerimaan pajak kendaraan bermotor dari layanan samsat keliling pada Kantor bersama samsat Pemalang. Dalam hal ini data dikumpulkan dalam arsip-arsip tertulis.

5. Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan menurut Rimbun et.al. dalam Fahri (2017). Dalam penelitian ini, analisis data yang dilakukan adalah secara kualitatif yaitu dengan menggunakan data angka-angka yang diperoleh dari Kantor bersama samsat Pemalang. Dan juga menggunakan

Dengan adanya analisis data, maka dalam penelitian ini diharapkan data-data yang diperoleh akan dapat digunakan dalam pemecahan masalah.

Dalam menganalisis data yang terkumpul, penulis menggunakan metode deskriptif yaitu penelitian yang bermaksud untuk membuat gambaran mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian.

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dicatat untuk dianalisa. Analisis data dilakukan dengan cara membandingkan teori dan praktik. Analisa difokuskan pada variabel-variabel yang berkaitan tentang penerimaan pajak kendaraan bermotor layanan dari Layanan Samsat Keliling.

Analisis yang digunakan yaitu: analisis penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling, analisis penerapan layanan inovasi berdasarkan perspektif Islam, serta analisis laju pertumbuhan penerimaan kas pajak kendaraan bermotor.

Dalam analisis deskriptif kualitatif terdapat proses analisis data, yaitu:

a. Reduksi

Data yang diperoleh dilapangan jumlahnya cukup banyak, kompleks, dan rumit yang akan ditemukan melalui wawancara, arsip-arsip Samsat Pemalang dan literature lainnya. Maka untuk menentukan data yang diperlukan ditempuh dengan menggunakan reduksi data. Mereduksi

berarti merangkum, memilah-milih data yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang diperoleh akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk mencari serta menemukan data yang diperlukan selanjutnya.

b. Data display (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, langkah berikutnya yakni menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa bentuk uraian singkat, atau pemaparan laporan. Penyajian data dalam penelitian ini, dengan menguraikan segala sesuatu mengenai penerimaan pajak kendaraan bermotor layanan samsat keliling di samsat pemalang. Sehingga peneliti dapat menyajikan data dengan sistematis dan substantif.

c. Penarikan kesimpulan

Langkah akhir dalam penelitian adalah penarikan kesimpulan. Penelitian ini akan menjelaskan implementasi layanan inovasi samsat keliling, layanan samsat keliling berdasarkan syariat Islam dan pendukung layanan samsat keliling serta laju pertumbuhan penerimaan kas pajak kendaraan bermotor pada layanan samsat keliling. Dengan demikian seluruh temuan yang didapatkan dalam

penelitian akan dijadikan sebagai referensi Layanan Inovasi Samsat Keliling di Kantor Samsat Pemalang.¹¹

F. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika pembahasan skripsi ini meliputi lima bab, antara lain secara globalnya sebagai berikut :

BAB I.PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan metode penelitian. Yang berisi jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisis data .serta sistematika penulisan yang berisi penjelasan - penjelasan dari isi tiap bab dan sub bab yang ditulis dari skripsi.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang landasan dalam penelitian yang digunakan. Berisi tentang penelitian terdahulu dan teori-teori yang akan dipergunakan pada bagian pembahasan.

BAB III. GAMBARAN UMUM DAN ANALISI DATA

Pada bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian tentang sejarah Kantor Samsat Kabupaten Pemalang, visi dan misi

¹¹ Fahri (2017), Praktik Pungutan Denda Pajak dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Kantor Bersama Samsat Polewali Mandar, Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar

Kantor Samsat Pemalang, Struktur Organisasi di Kantor Samsat Pemalang.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil yang telah diperoleh peneliti setelah melakukan observasi di Kantor SAMSAT Pemalang.

BAB V. PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan yang didapat oleh peneliti terkait Inovasi Layanan Samsat keliling terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, serta saran-saran untuk mengembangkan inovasi layanan samsat keliling dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor yang lebih baik lagi.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Inovasi

Menurut Borins dalam skripsi Nuryamin (2016) menyatakan dalam literatur inovasi terdapat perbedaan antara temuan (*invention*), kreasi ide baru, dan inovasi. Dalam literatur manajemen juga dikemukakan sejumlah definisi inovasi dimana secara luas berada dalam tema-tema perubahan proses atau teknologi yang menciptakan nilai bagi pelanggan atau organisasi. sedangkan menurut, Koch dalam Nuryamin (2016), mengatakan bahwa inovasi adalah persoalan penggunaan hasil pembelajaran yaitu penggunaan kompetensi anda sebagai dasar penemuan cara baru dalam melakukan sesuatu yang memperbaiki kualitas dan efisiensi layanan yang disediakan.

Berdasarkan definisi diatas, inovasi adalah suatu ide kreatif untuk menyelesaikan masalah dan pengaplikasian suatu pekerjaan dengan cara baru untuk mencapai hasil yang lebih baik. Jadi, sebuah inovasi dalam administrasi publik adalah efektivitas, kreativitas, dan jawaban unik terhadap masalah baru atau jawaban baru terhadap masalah lama.

Inovasi yang tepat dalam sektor publik yaitu “suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau

kuantitas atau kualitas output oleh oleh suatu organisasi” Bartos dalam Nuryamin, (2016).¹²

Adanya inovasi biasanya dikarenakan adanya keluhan dari masyarakat mengenai pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan. Tetapi dengan adanya keluhan dari masyarakat tersebut dapat memberikan motivasi kepada pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal, yang berkualitas, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Maka dari itu, di era sekarang sudah banyak instansi pemerintah yang berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya dengan menciptakan inovasi pelayanan yang berkualitas, efektif dan efisien. Inovasi di sektor publik pada saat ini menjadi sebuah keharusan untuk membuat ketersediaan layanan yang semakin mudah, murah, terjangkau, dan merata.

Secara yuridis formal Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian diperbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 32 tahun 2003, khususnya pada Pasal 2 ayat 3 menjadi landasan normatif bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerahnya. Demikian pula Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah, khususnya pada pasal 18 ayat, dapat dijadikan dasar hukum bagi pemerintah

¹² Nuryamin (2016), Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD di Kantor Samsat Makasar, Universitas Hasanuddin, hlm.25

daerah dalam memperbaiki kinerjanya, salah satu aspek penilaiannya adalah inovasi/terobosan baru dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Irwan N. et.al dalam Nuryamin (2016), mengemukakan bahwa inovasi dipandang sebagai model dalam keberhasilan pemerintah daerah. Ada tiga faktor yang mempengaruhi pemerintah daerah dapat berinovasi yaitu para pemimpin pemerintah daerah, lingkungan organisasi, dan politik. Berdasarkan temuan di atas terdapat tiga komponen yang berpengaruh kuat dalam meningkatkan kinerja pemerintah daerah yaitu (1) kesejahteraan social, (2) pelayanan public, (3) kompetisi lokal.

Thomas et.al dalam Nuryamin (2016), mengemukakan inovasi sangat ditentukan oleh kapasitas pemerintah daerah. Inovasi yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah yaitu inovasi institusi, inovasi proses, dan inovasi konsep yang berfokus pada pusat pelayanan public. Sedangkan penelitian yang telah dilakukan oleh Balitbng Provinsi Jawa Tengah (dalam skripsi Nuryamin, 2016) bahwa bentuk-bentuk inovasi dalam pemerintahan daerah sesuai dengan pembatasan program inovasi yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Program inovasi yang paling banyak dikreasi dan dilaksanakan oleh pemerintah kabupaten dan kota terkait dengan aplikasi teknologi informasi seperti: E-government, website, LAN.

Rina (2012), mengemukakan pemanfaatan inovasi teknologi berupa penggunaan smart card dalam bidang pelayanan termasuk kategori inovasi incremental dari tingkat inovasi termasuk dalam kategori inovasi sustaining innovation. Kualitas pelayanan semakin baik karena adanya beberapa inovasi di UPTD termasuk komitmen pimpinan, visi yang jelas, ketersediaannya SDM aparatur yang memadai, dan keterlibatan stakeholder.

Munculnya inovasi program yang sukses dilakukan oleh beberapa pemerintah daerah setelah adanya desentralisasi yang lebih luas dinilai oleh berbagai kalangan telah memberikan dampak kepada peningkatan pelayanan public dan kesejahteraan masyarakat.

Desentralisasi dilakukan agar program pembangunan sesuai dengan kondisi lokal, memperoleh dukungan dan keterlibatan dari administrator dan masyarakat lokal serta terintegrasi dengan sejumlah layanan yang dibutuhkan untuk merangsang pengembangan ekonomi di daerah.

Halversen dkk (2003) membagi tiga tipe spektrum inovasi dalam sektor publik:

1. *Incremental innovation to radical innovation* (ditandai oleh tingkat perubahan, perbaikan inkremental terhadap produk, proses layanan yang sudah ada).
2. *Top down innovation to bottom-up innovation* (ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada

perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi di dalam hirarki, bermakna dari para pekerja di tingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayan masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah).

3. *Need led innovations anda efficiency-led innovation* (ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau agar produk, layanan atau prosedur yang sudah ada lebih efisien).

Inovasi merupakan upaya mempertahankan keberadaan organisasi dalam lingkungan. Adanya inovasi organisasi ini diharapkan dapat menanggapi kompleksitas lingkungan dan dinamisasi perubahan lingkungan terutama dalam persaingan yang ketat dan menciptakan sumber-sumber bagi keunggulan bersaing. Hal tersebut dapat dicapai melalui 1) pengenalan teknologi baru 2) aplikasi baru dalam produk pelayanan 3) penyumbangan pasar baru 4) pengenalan bentuk baru organisasi.

Untuk mempertahankan keberadaan dan meningkatkan organisasi dengan adanya inovasi organisasi, maka diharapkan organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang dapat mendorong terjadinya inovasi.

Menurut West dalam Nuryamin, 2016, inovasi berasal dari kreatifitas ide-ide baru. Inovasi adalah penerapan ide-ide tersebut secara actual dan praktek. Hal-hal yang dapat merangsang inovasi adalah:

- a. Tantangan dalam lingkungan organisasi.
- b. Tekanan yang kuat pada kualitas baik dalam proses maupun akhir suatu layanan.
- c. Perusahaan yang telah memperkenalkan dan mengembangkan kerja tim yang efektif lebih besar kemungkinan untuk berinovasi.
- d. Adanya tuntutan kebutuhan prosedur yang dirancang secara cermat untuk memastikan kerja gabungan yang efektif.
- e. Adanya komunikasi dan koordinasi antar departemen.
- f. Dukungan manajerial yang berupa keinginan personil untuk mengembangkan dan mengimplementasikan ide-ide mulai cara-cara baru yang lebih baik.
- g. Adanya asumsi-asumsi dasar organisasi yang terbuka untuk dikritisi.
- h. Partisipasi dan hubungan antar anggota organisasi.

Pelaksanaan inovasi yang baik dan terarah adalah inovasi yang dihasilkan dari sesuatu yang kecil dan terfokus (Drucker 1985). Drucker dalam Nuryamin (2016), membahas prinsip-prinsip inovasi meliputi petunjuk apa yang harus dilakukan, hal-hal yang harus dilakukan dan tiga persyaratan dalam melakukan inovasi. Hal-hal yang harus dilakukan dalam berinovasi adalah:

- a. Inovasi yang terarah dan sistematis. Inovasi yang terarah mempertimbangkan area yang berbeda, sumber-sumber yang berbeda, kepentingan yang berbeda dan waktu yang

- berbeda. Inovasi yang sistematis diawali dengan analisis peluang dan langkah-langkah dari sederhana ke kompleks.
- b. Inovasi meliputi hal yang konseptual maupun perceptual. Konseptual meliputi konsep perubahan terbaik bagi organisasi, perceptual meliputi hasil evaluasi perusahaan, analisis sumber daya internal, pelanggan dan pengguna, agar pelaku inovasi dapat mengetahui kepuasan, peluang, harapan, nilai dan kebutuhan.
 - c. Inovasi harus efektif, sederhana dan terfokus.
 - d. Inovasi yang efektif dimulai dari hal yang kecil.
 - e. Memerlukan komitmen dari pimpinan.¹³

B. Good Governance

Menurut Sadjijono dalam Neneng, (2016) *Good Governance* yang berarti pemerintahan yang baik adalah kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara. Selain itu menurut IAN & BPKP dalam Neneng (2016) yang dimaksud dengan *good governance* adalah Bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber-sumber daya dalam pembangunan. Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti *good governance* merupakan

¹³ Nuryamin (2016), Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD di Kantor Samsat Makasar, Universitas Hasanuddin

Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.¹⁴ Jadi dapat disimpulkan bahwa *good governance* yaitu suatu kegiatan yang dijalankan oleh lembaga pemerintahan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara di mana kekuasaan dilakukan oleh masyarakat yang diatur dalam berbagai tingkatan pemerintahan negara yang berkaitan dengan sumber-sumber sosial-budaya, politik, dan ekonomi. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu strategis dalam penerapan *good governance*. Jadi untuk menjadikan pemerintahan yang baik maka pemerintah harus memiliki pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mudah, cepat dan transparan kepada masyarakat.

Good governance pada umumnya diartikan sebagai pengelolaan pemerintahan yang baik. Kata ‘baik’ di sini dimaksudkan sebagai mengikuti kaidah-kaidah tertentu sesuai dengan prinsi-prinsip dasar *good governance*.

¹⁴ Neneng Siti Maryam “*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*”, Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Vol.4 No.1, 2016

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri atas:

- a. Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dengan biaya terjangkau.
- b. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
- c. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi, dan menjadi kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
- d. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
- e. Demokrasi dan partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
- f. Efisiensi dan efektivitas, menjamin terselenggaranya pelayanan terhadap masyarakat dengan menggunakan

sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.

- g. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan apabila pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik sudah sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* maka pemerintahan tersebut sudah dikatakan baik. Contohnya apabila layanan samsat keliling sudah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* maka masyarakat atau wajib pajak akan merasa puas atas pelayanan yang telah diterimanya sehingga dapat meningkatkan penerimaan pembayaran pajak.

C. Pelayanan Publik

Pelayanan dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Moenir dalam Kasmawati(2000). Dimana pengertian pelayanan dalam hal ini adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat umum atau publik dalam mensejahterakan masyarakat. Sedangkan menurut menteri pendayagunaan Aparatur Negara (1993), menegukanan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam

bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sementara menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby dalam Kasmawati (2018), pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.¹⁵

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan, Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata dengan adanya kejadian interaksi antara karyawan dengan konsumen dalam memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan sangat penting dalam persaingan dunia bisnis. Maka dalam suatu bisnis harus mempunyai pelayanan yang baik, karena pelayanan yang baik itu menjadi sebuah kunci terdepan dalam meraih kesuksesan suatu bisnis. Pelayanan yang baik dapat dilakukan dengan cara memberikan senyuman yang ikhlas, sopan satun yang benar,dan keramahan kepada konsumen maka akan sangat mempengaruhi dalam keberhasilan sebuah bisnis.¹⁶

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan No.63/Kep/M.pan/7/2003 tentang pedoman umum

¹⁵ Kasmawati (2018), Pengaruh Etika Pelayanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat di Kabupaten Wajo, Unniversitas Islam Negeri Alauddin Makasar, h.24

¹⁶ Hermawan Sukoasih, *Membangun Bisnis Bagi Seorang Karyawan*, Laskar Iqro, Jakarta, 2014, h.52

penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang. Sedangkan menurut Lukman dalam Nuryamin, 2016, pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyelenggara negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan perundang-undangan. Selain itu, definisi pelayanan publik menurut Agung dalam Nuryamin, 2016, mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹⁷

Dari definisi diatas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk pemberian pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Dimana mereka harus bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.

¹⁷ Nuryamin (2016), Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD di Kantor Samsat Makasar, Universitas Hasanuddin, h.47

Pelayanan yang dilakukan oleh petugas harus dilaksanakan dengan baik, agar pihak yang dilayani merasa puas. Karena dalam persaingan usaha yang sangat ketat, kepuasan pelanggan menjadi perhatian yang serius. Berikut definisi beberapa ahli tentang kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dalam Kasmawati (2018), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Sedangkan menurut Lovelock et.al dalam Kasmawati (2018), kepuasan adalah sesuatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan.

Kepuasan dalam Islam mendorong seorang konsumen Muslim bersikap adil. Konsep kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur Zulfa, dalam Kasmawati (2018). Kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut Muflih dalam Salma et. al: (2015):

1. Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal
2. Dalam mengkonsumsi barang atau jasa tidak berlebihan
3. Tidak mengandung riba.

Sebagai umat Islam dilarang untuk berperilaku yang hanya mementingkan diri sendiri atau mengabaikan kepentingan orang lain atau tidak peduli dengan orang lain.

Nabi Muhammad Saw.,selalu menghargai pelanggannya seperti Nabi Muhammad Saw., menghargai dirinya sendiri. Salah satu keharusan muslim adalah menjalin dua hubungan, yaitu hablum minallah (hubungan yang baik dengan Allah) dan hablumminannas (hubungan baik dengan manusia), sebagaimana Allah Swt., berfirman dalam QS. an-Nisaa/ 4: 36:

وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ
وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا
مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا

Terjemahan:

“Dan sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatu apapun. Dan berbuat baiklah kepada otang tua, karib-kerabat, anak anak yatim, orang-orang miskin, tetangga dekat dan tetangga jauh, teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahayayang kamu miliki. Sungguh Allah tidak menyukai orang yang sombong dan membanggakan diri”. (Departemen Agama RI, 2006: 84).

Kandungan dari ayat yang tersebut menjelaskan bahwa sebagai manusia harus menjalin hubungan yang baik kepada Allah Swt., dengan menyembah dan menunjukkan pengabdian kepada-Nya tanpa syirik, baik yang besar maupun yang kecil. Dan ayat tersebut juga menjelaskan bahwa manusia dyang satu dengan manusia yang lain akan saling

membutuhkan jadi manusia harus bisa menjalin hubungannya dengan sebaik-baiknya.¹⁸

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M-PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menetapkan empat belas indikator dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat, yang terdiri dari : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.¹⁹

Salah satu faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan dalam industri jasa adalah kualitas pelayanan. Menurut Rahmayanti, dalam Kamawati (2018), pelayanan berkualitas adalah pelayanan dengan standar kualitas tinggi yang senantiasa mengikuti perkembangan kebutuhan secara

¹⁸ Kasmawati (2018), Pengaruh Etika Pelayanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat di Kabupaten Wajo, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, h. 42

¹⁹ Leli Ardiani, dkk, *“Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor”*, Jurnal Perpajakan, Vol.9 No.1, 2016, h.3

konsisten dan handal serta berorientasi pada kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono, dalam Kasmawati(2018), Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Oleh karena itu aparat pajak harus segera mulai memperbaiki kualitas jasa (pelayanan) yang diberikan kepada wajib pajak, agar wajib pajak dalam menyelesaikan pembayarannya pajaknya secara langsung tidak menggunakan jasa calo.²⁰

Dalam perspektif Islam, memberikan pelayanan yang berkualitas sangat penting, karena memberikan pelayanan tidak hanya sebatas mengantar atau melayani. Arti dari pelayanan itu sendiri yaitu mengerti, memahami dan merasakan sehingga dalam melakukan pelayanan harus menyampaikan dengan baik agar menyentuh hati setiap orang(wajib pajak) dan membuat orang tersebut akan merasa nyaman, dan aman. Jadi dalam hal ini adalah pegawai harus memberikan rasa empati kepada wajib pajak dalam memberikan layanan.

²⁰ Kasmawati (2018), Pengaruh Etika Pelayanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat di Kabupaten Wajo, Unniversitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Sikap empati yang dilakukan pegawai dengan peduli dan memberikan perhatian terhadap keluhan apa yang dihadapi oleh wajib pajak. Sikap empati tersebut akan membuat wajib pajak merasa puas karena dirinya sudah dilayani dengan baik. Dan sikap empati tersebut akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen(wajib pajak) terhadap layanan lembaga.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah suatu pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dalam Al-Qur'an dijelaskan bahwa :

وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسِنُ اللَّهُ إِلَيْكَ

“Berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu”,(Qs. al-Qashas:77).²¹

Kualitas pelayanan yang dilakukan perusahaan tidak hanya memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah berdasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam. Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk

²¹ Agus Ahmad Fathoni (2016), “Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Ancama Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” UIN Maulana Malik Ibrahim, h.37

menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara” dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan.

Menurut Johan, ada empat sifat Nabi Muhammad SAW yang dapat digunakan sebagai panduan melakukan aktivitas atau pelayanan , antara lain :

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada, fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Dalam dunia bisnis, kejujuran bisa juga ditampilkan dalam bentuk kesungguhan dan ketetapan baik ketetapan waktu, janji, pelayanan dan pelaporan serta tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi.
2. Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya. Dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban, amanah ditampilkan dalam keterbukaan, pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal.
3. Tidak Menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.

4. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
5. Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
6. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.²²

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut H.A.S Moenir (2000) meliputi enam faktor yaitu:

1. Faktor Kesadaran: Kesadaran dapat dirumuskan “suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, Ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. “Sehingga dengan adanya faktor kesadaran dari para pegawai yang

²² Kasmawati, (2018), Pengaruh Etika Pelayanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT di Kabupaten Wajo, Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar, h.33

memberikan pelayanan diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.”

2. Faktor Aturan: Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, meliputi:
 - a. Kewenangan erat hubungannya dengan adanya suatu perbuatan atau tindakan yang diambil, termasuk perbuatan aturan yang akan mengikat berbagai pihak.
 - b. Pengetahuan dan pengalaman diharapkan ia dapat mempunyai pandangan jauh kedepan sehingga aturan yang dibuat dapat menjangkau waktu yang cukup panjang.
 - c. Kemampuan bahasa dalam membuat aturan yang dimaksud adalah mampu menggunakan bahasa sederhana dan mudah dimengerti.
 - d. Pemahaman oleh pelaksana. Petugas pelaksana haruslah memahami terlebih dahulu maksud dan arti aturan itu, sehingga mampu memberikan penjelasan serta pelayanan yang tepat dan cepat.
 - e. Disiplin pelaksana. Dalam hal ini adalah disiplin waktu dan disiplin kerja atau perbuatan. Disiplin waktu tanpa disertai disiplin kerja tidak ada artinya, dengan kata lain tidak ada hasil sesuai dengan ketentuan organisasi, dan sebaliknya.

3. Faktor Organisasi: Organisasi pelaksanaan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan sarana pendukung mekanisme kerja didalam organisasi adalah sistem, prosedur dan metode.
4. Faktor Pendapatan: Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan oleh orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
5. Faktor Kemampuan dan Ketrampilan: Kemampuan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan, sedangkan ketrampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas dengan menggunakan anggota badan dan peralatan yang tersedia.
6. Faktor Sarana Pelayanan: Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Fungsi sarana pelayanan antara lain:
 - a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
 - b. Meningkatkan produktifitas, baik barang atau jasa.

- c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d. Ketepatan Susunan.
- e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- f. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan.²³

Untuk mengetahui apakah pelayanan dikatakan berkualitas, maka diperlukannya pengukuran yaitu menggunakan lima dimensi yang harus dimiliki dalam suatu pelayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuruman dalam Aris, 2010, meliputi :

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal penampilan dan kemampuan saran dan prasaran fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Bukti langsung adalah bukti fisik dari jasa, biasa berupa fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisis dari jasa. Sedangkan Philip Kotler mengungkapkan bahwa

²³ Aris Widanarko (2010), Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Surakarta Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Unniversitas Sebelas Maret Surakarta, h.19

bukti langsung adalah fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang profesional..

2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Kehandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakait. Secara singkat denifisi kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu kemampuan membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat. Membiarkan masyarakat yang meminta pelayanan tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Definisi lain menyatakan bahwa daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetisi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*). Definisi lain menjelaskan jaminan adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko, atau keragu-keraguan. Sedangkan menurut Philip jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan.
5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara fisik. Serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.²⁴

D. Pajak

Menurut Rochmat Soemitro, pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang

²⁴ Aris Widanarko (2010), Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Surakarta Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Unniversitas Sebelas Maret Surakarta, h.22

dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Maksud darikata “Dapat dipaksakan” artinya : bila utang pajak tidak dibayar, utang itu dapat ditagih dengan menggunakan kekerasan, seperti surat paksa dan sita, dan juga penyanderaan, terhadap pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan jasa timbal balik tertentu, seperti halnya dengan retribusi.

Selain itu, Menurut Adriani dalam Nuryamin (2016), Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan yang terhutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah.²⁵ Adapun menurut, Smeets dalam Nuryamin (2016), Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakannya, tanpa adanya kontra-prestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah.²⁶

²⁵ Darwin, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2010, hlm 15.

²⁶ Nuryamin (2016), *Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD di Kantor Samsat Makasar*, Universitas Hasanuddin, h, 55

Pengertian pajak menurut Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan ketiga atas Undang – Undang Nomor 6 Tahun 1993 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, adalah : Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang – Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran wajib kepada kas negara dari rakyat berdasarkan peraturan undang-undang yang bersifat memaksa yang digunakan untuk keperluan negara dimana untuk kesejahteraan rakyat meskipun tidak langsung dirasakan oleh rakyat.

Menurut waluyo, menjelaskan bahwa pajak terdapat dua fungsi yaitu :

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeteir*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Pajak terdapat berbagai jenis yang dikelompokkan menjadi tiga yaitu, pengelompokan golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutannya.

a. Menurut golongan

Menurut Mardiasmo dalam Lutfi (2017), pajak dikelompokkan menjadi dua yaitu :

- 1) Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Pajak harus menjadi beban wajib pajak yang bersangkutan. Dan pajak dipungut secara berkala. Contoh : Pajak Penghasilan
- 2) Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai

b. Menurut sifatnya

Menurut Tjahjono dalam Lutfi (2017), Pajak dikelompokkan menjadi dua sifat yaitu:

- 1) Pajak subjektif (bersifat perorangan) , yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh : Pajak Penghasilan
- 2) Pajak objektif (bersifat kebendaan) yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. contoh : Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Pejualan atas Barang Mewah.

c. Menurut lembaga pemungut

- 1) Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Bea Materai.
- 2) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak Daerah terdiri atas: Pajak Propinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor. Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.²⁷

E. Pajak Daerah

Menurut peraturan pemerintahan nomor 65 tahun 2001 tentang pajak daerah, Pajak Daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk

²⁷ Lutfi Riyana Waqidah (2017), Kontribusi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dari Layanan Drive Thru, Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Madiun, Universitas Islam Negeri Malik Ibrahim Malang., h.11

membiayai penyelenggaraan pemerintahan Daerah dan pembangunan Daerah. Selain itu, Menurut Siahaan dalam Prayoga (2016), Pajak daerah adalah pungutan dari masyarakat oleh negara (pemerintah) berdasarkan Undang-Undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat prestasi kembali (kontraprestasi/balas jasa) secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.²⁸

Pajak daerah adalah salah satu pendapatan asli daerah yang diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah untuk meningkatkan dana pemerataan kesejahteraan masyarakat. Jenis Pajak Daerah dibagi menjadi 2 bagian, yaitu

6. Pajak Provinsi, terdiri dari:

- a. Pajak kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air
- b. Bea baik nama kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air
- c. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor
- d. Pajak pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan

²⁸ Prayoga Bestari, “*Mobil Pajak Keliling Sebagai Solusi Sosialisasi dan Upaya Peningkatan Efektivitas Pemungutan Pajak*”, Sosiohumaniora, Vol.18 No.2, 2016, h.158

7. Pajak Kabupaten/kota, terdiri dari :
- a. Pajak hotel
 - b. Pajak restoran
 - c. Pajak hiburan
 - d. Pajak reklame
 - e. Pajak penerangan jalan
 - f. Pajak mineral bukan logam dan batuan
 - g. Pajak parkir
 - h. Pajak air tanah
 - i. Pajak sarang burung wallet
 - j. Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan
 - k. Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan²⁹

Pemungutan pajak merupakan serangkaian kegiatan dalam menghimpun data obyek dan subjek pajak, menentukan besarnya pajak yang terhutang, dan kegiatan dalam melakukan penagihan pajak kepada wajib pajak serta pengawasan penyeterannya. Sistem yang dilakukan dalam pemungutan pajak daerah menggunakan sistem self assesment, dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD). Tetapi apabila wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya maka akan diterbitkannya surat

13. ²⁹ Mardiasmo, *Perpajakan*, CV Andi Offser, Yogyakarta, 2008, hlm

penagihan yaitu Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPKDBT) atau Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPKDBT).³⁰

Menurut Mardiasmo, dalam Prayoga Bestari (2016) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat pemungutan pajak, antara lain sebagai berikut :

- a. Syarat keadilan. Pemungutan pajak harus adil sesuai dengan tujuan hukum yaitu mencapai keadilan berdasarkan undang-undang dan perundang-undangan dalam mengenakan pajak secara umum dan merta, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan ke Kepala Kantor Pelayanan Pajak setempat, dan mengajukan banding ke Pengadilan Pajak..
- b. Syarat yuridis. Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang. Di Indonesia pajak diatur dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 23 Ayat (2). Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
- c. Syarat ekonomis. Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan perekonomian, baik

³⁰ Darwin, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2010, hlm 151.

produk maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

- d. Syarat finansial. Pemungutan pajak harus efisien sesuai fungsi budgetair. Biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
- e. Sistem pemungutan pajak harus sederhana. Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang yang baru.

Kriteria Pajak Daerah tidak jauh berbeda dengan kriteria pajak secara umum, yang membedakan antara keduanya adalah pihak pemungutnya. Kalau Pajak Umum atau biasa disebut Pajak Pusat, yang memungut adalah Pemerintah Pusat, sedangkan Pajak Daerah yang memungut adalah Pemerintah Daerah, baik Pemerintah Daerah Provinsi maupun Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota. Secara spesifik Kriteria Pajak Daerah diuraikan oleh Davey dalam Tesis Woro Wiryaningtyas Asih (2009), terdiri dari 4 (empat) hal yaitu :

- 1. Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah berdasarkan pengaturan dari daerah sendiri.
- 2. Pajak yang dipungut berdasarkan peraturan Pemerintah Pusat tetapi penetapan tarifnya dilakukan oleh Pemerintah Daerah.

3. Pajak yang ditetapkan dan atau dipungut oleh Pemerintah Daerah.
4. Pajak yang dipungut dan di administrasikan oleh Pemerintah Pusat tetapi hasil pungutannya diberikan kepada Pemerintah Daerah

Sedangkan dalam menilai potensi pajak sebagai suatu penerimaan daerah maka diperlukannya beberapa kriteria, Menurut Davey, dalam Prayoga, (2016), mengemukakan empat kriteria utama dalam menilai perpajakan daerah, yaitu sebagai berikut :

1. kecukupan dan elastistas (*adequacy and elasticity*), yaitu sumber pendapatan dari pajak daerah tersebut harus menghasilkan pendapatan yang besar dalam kaitannya dengan seluruh atau sebagian biaya pelayanan yang akan dikeluarkan, serta elastisitas terhadap pertumbuhan potensi dari dasar pengenaan pajak (*tax base*) dan kemudahan memungutnya disamping dengan memperhitungkan inflasi.
2. Keadilan (*equity*) yang prinsipnya adalah beban pengeluaran Pemerintah yang harus dipikul oleh semua golongan dalam masyarakat sesuai dengan kekayaan dan kemampuan untuk memberikan kontribusi keadilan dalam hal perpajakan daerah yang mempunyai tiga dimensi, yaitu :

- a. *Vertical equity*, yaitu pembebanan pajak yang dihubungkan dengan tingkat pendapatan yang berbeda. Secara umum pajak itu baik kalau pajak itu
 - b. *progresif*, yang prosentase pajak yang dibayarkan akan bertambah sesuai dengan tingkat pendapatannya.
 - c. *Horizontal equity*, yaitu pembebanan pajak yang dihubungkan dengan sumber pendapatannya.
 - d. *Geographical equity*, yaitu pembebanan secara geografis atau pembebanan pajak harus adil antar penduduk di berbagai Daerah, sesuai dengan tingkat pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah.
3. Kelayakan administratif (*administrative feasibility*), artinya secara administrasi pemungutan pajak itu mudah dilaksanakan dan biaya operasionalnya tidak tinggi.
 4. Kesepakatan politis, kemampuan politis diperlukan dalam mengenakan pajak, menetapkan struktur tarif, memutuskan siapa yang harus membayar dan bagaimana pajak tersebut ditetapkan, memungut pajak secara fisik, dan memaksakan sanksi terhadap pelanggarnya.³¹

³¹ Prayoga Bestari, “*Mobil Pajak Keliling Sebagai Solusi Sosialisasi dan Upaya Peningkatan Efektivitas Pemungutan Pajak*”, *Sosiohumaniora*, Vol.18 No.2, 2016, h. 158

Menurut Mahmudi dalam Fahri (2009), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) pada umumnya merupakan penyumbang PAD terbesar bagi pemerintah provinsi, terutama yang memiliki kota besar dan pada penduduk seperti Jakarta, Surabaya, Medan, Semarang, Makasar, Yogyakarta, Bogor, Bekasi, Bandung, dan sekitarnya. PKB dan BBNKB memang memiliki beberapa keunggulan diantaranya adalah bersifat elastis, biaya pengumpulan rendah, dan mudah administrasinya, terutama melalui sistem komputerisasi, tingkat kebocoran rendah, cukup adil, tidak menimbulkan dampak negatif bagi perekonomian daerah, dan diterima secara politis.

Istilah-istilah umum (PERDA Nomor 4 Tahun 2003)

- a. Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak.
- b. Kendaraan Bermotor Umum adalah setiap kendaraan bermotor yang dipergunakan untuk pelayanan angkutan

umum penumpang maupun barang yang dipungut bayaran dengan menggunakan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor plat dasar kuning serta huruf dan angka hitam.

- c. Kendaraan Bermotor alat-alat berat atau alat-alat besar adalah alat-alat yang dapat bergerak / berpindah tempat dan tidak melekat secara permanen.
- d. Kepemilikan adalah hubungan hukum antara orang pribadi atau badan dengan kendaraan bermotor yang namanya tercantum di dalam bukti kepemilikan atau dokumen yang sah termasuk Buku Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB).
- e. Penguasaan adalah penggunaan dan atau penguasaan fisik kendaraan bermotor oleh orang pribadi atau badan dengan bukti penguasaan yang sah menurut ketentuan perundangan yang berlaku
- f. objek Pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor dan yang menjadi subjek PKB adalah Orang pribadi atau Badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.
- g. obyek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan menguasai kendaraan bermotor.
- h. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor, jika wajib pajak merupakan

badan maka kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa hukum badan tersebut.³²

F. Pajak Perspektif Islam

Secara etimologi, pajak dalam bahasa arab disebut dengan istilah dharibah. Yang berasal dari kata dasar ضرب يضرب (dharaba, yadhiru, dharban) Yang artinya : mewajibkan, menetapkan, menentukan, memukul, menerangkan atau membebaskan, dan lain-lain. Secara bahasa maupun tradisi, dharibah dalam penggunaannya memang mempunyai banyak arti, namun para ulama dominan memakai ungkapan dharibah untuk menyebut harta yang dipungut sebagai kewajiban. Hal ini tampak jelas dalam ungkapan bahwa jizyah dan kharaj dipungut secara dharibah, yakni wajib.

Secara istilah, menurut Qadim dalam Fahri (2017), pajak adalah harta yang diwajibkan Allah SWT kepada kaum Muslim untuk membiayai berbagai kebutuhan dan pos-pos pengeluaran yang memang diwajibkan atas mereka, kondisi Baitul Mal tidak ada uang/harta. Adapun menurut Yusuf Qardhawi, berpendapat bahwa pajak adalah kewajiban yang ditetapkan terhadap wajib pajak, yang harus disetorkan kepada negara sesuai dengan ketentuan tanpa mendapat prestasi kembali dari negara dan hasilnya untuk membiayai

³² Fahri (2017), Praktik Pungutan Denda Pajak dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Kantor Samsat Bersama Polewali Manda, Universitas Islam Negeri Allaudin Makasar., h.20

pengeluaran-pengeluaran umum di satu pihak dan untuk merealisasi sebagai tujuan ekonomi, sosial, politik dan tujuan-tujuan lain yang ingin dicapai oleh negara. Sedangkan menurut fikih Islam, definisi pajak adalah sedekah wajib yang dipungut pemerintah atas warga negara. Disebut sedekah karena tidak ada imbalan langsung (iwadl mubasyir) yang diterima si pembayar. Wajib dalam arti bisa dipaksakan demi kepentingan umum (mashalih ammah).

Jadi dapat disimpulkan bahwa pajak adalah harta yang diwajibkan oleh Allah SWT kepada kaum muslim atau wajib pajak untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara yang disebut dengan sedekah. Dimana sedakah itu, wajib pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung.

Pada zaman Rasulullah konsep pajak sudah digunakan, dimana masa pemerintahannya Rasulullah SAW menerapkan jizyah (pajak) yaitu pajak yang dibebankan kepada orang-orang yang non-muslim, khususnya ahli kitab, sebagai jaminan keselamatan jiwa, harta milik, kebebasan menjalankan ibadah serta pengecualian dari wajib militer. Pajak (Jizyah) wajib dibayarkan sesuai dengan firman Allah dalam Qs At-Taubah/9:29

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ
وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ
عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ

Terjemahnya:

“Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari Kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan RasulNya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (Yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar jizyah dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk.”

Pajak tidak hanya diterapkan pada masa Pemerintahan Rasulullah saja, pada masa Khulafaur Rasyidin juga menerapkan pajak seperti halnya yang diterapkan oleh Rasulullah. Abu Bakar As-Shiddiq juga melaksanakan kebijakan pembagian tanah hasil taklukan, sebagian tanah dibagikan kepada kaum Muslimin dan sebagian yang lain tetap menjadi tanggungan negara.

Pembagian harta yang dilakukan pada masa itu dibagikan secara merata, seluruh kaum muslim mendapat manfaat yang sama dan tidak ada seseorang pun yang mengalami kemiskinan. Pembagian harta yang ada di Baitul Mal tidak pernah menunda-nunda atau langsung didistribusikan kepada seluruh kaum muslim, sehingga harta yang ada di Baitul Mal tidak pernah menumpuk dalam jangka waktu yang lama, bahkan ketika Abu Bakar As-Shiddiq wafat, hanya ditemukan satu dirham dalam perbendaharaan negara.

Pada masa pemerintahan Umar ibn Khatab pendapatan negara mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Pengelolaan harta yang dilakukannya secara khusus, agar dapat dimanfaatkan secara benar, efisien, dan efektif. Pada masa Umar ibn Khatab berbeda dengan masa Abu Bakar As-Shiddiq, dimana harta yang ada di Baitul Mal tidak dihabiskan sekaligus, tetapi dibagikan secara bertahap sesuai kebutuhan yang ada, juga disediakan adanya dana cadangan.³³

Dalam pemungutan pajak secara Islam terdapat dua pendapat, pendapat pertama adalah kaum muslim tidak boleh terbebani oleh pajak, karena kaum muslim sudah dibebani oleh zakat. Terdapat dalil-dalil syar'i yang melandasi pendapat tersebut, sebagaimana yang dijelaskan oleh Firman Allah dalam surat An-nissa ayat 29 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan peniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu. (278) sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu.

³³ Fahri (2017), Praktik Pungutan Denda Pajak dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Kantor Samsat Bersama Polewali Manda, Universitas Islam Negeri Allaudin Makasar. H.13

Dalam Ayat diatas dijelaskan bahwa Allah melarang hamba-NYA saling memakan harta sesamanya dengan jalan yang tidak dibenarkan. Pajak adalah salah satu jalan yang batil untuk memakan harta sesamanya.

Sedangkan pendapat yang kedua, dimana kaum muslim dibolehkan untuk mengambil pajak, tetapi apabila memang Negara sangat membutuhkan dana, namun dalam pengambilan pajak tersebut terdapat syarat yang harus dipenuhi dahulu. Para ulama yang membolehkan Pemerintahan Islam mengambil Pajak dari kaum muslim, adalah Imam al-Juwaini, Imam al-Ghozali, Imam asy-Syathibi, Ibnu Abidin dan sebagainya. Terdapat dalil-dalil syar'i yang melandasi pendapat tersebut, sebagaimana yang dijelaskan oleh Firman Allah Ta'ala dalam surat Al-Baqarah ayat 177 :

﴿لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُولُوا وَجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ

Artinya : Kebajikan itu bukanlah menghadapkan wajahmu kearah timur dan ke barat, tetapi kebajikan itu ialah (kebajikan) orang yang beriman kepada Allah, hari akhir, malaikat-malaikat, kitab-kitab, nabi-nabi, dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabat, anak yatim, orang-orang miskin, orang-orang dalam perjalanan musafir, peminta-minta, dan

untuk memerdekakan hamba sahaya, yang melaksanakan sholat dan menunaikna zakat, orang-orang yang menepati janji apabila berjanji, dan orang yang sabar dalam kemelaratan, penderitaan dan peperangan. Mereka itulah yang benar dan mereka itulah orang yang bertaqwa.

Dalam ayat ini mengajarkan tentang kebaikan hakiki dan agama yang benar dengan tidak membedakan antara: Pemberian harta yang dicintai kepada kerabat, anak yatim, orang-orang miskin, orang-orang dalam perjalanan musafir, peminta-minta, dan untuk memerdekakan hamba sahaya dengan Iman kepada Allah, hari kemudian, kitab-kitab, nabi-nabi, mendirikan sholat dan menunaikna zakat, menepati janji dan lain-lain.³⁴

Dalam memungutan pajak harus sesuai hukum syariah, maka perbuatan memungutan dan mendistribusian pajak akan bernilai ibadah bagi pemungutannya(fikus) maupun bagi WP sebagai jihad harta. (Qs. Al-Zalzalah (99):7)Tetapi apabila memungut pajak tanpa dasar yang sah, maka Rasulullah Saw melarang keras dan mengancam mereka dengan neraka, sebagaimana hadis beliau yang berbunyi :

لايدخل الجنة صاحب المكس

³⁴ Lutfi Riyana Waqidah (2017), Kontribusi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dari Layanan Drive Thru, Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Madiun, Universitas Islam Negeri Malik Ibrahim Malang, h.41

Artinya : “tidak masuk surga petugas pajak (yang zalim), (*HR Abu Daud, dalam buku Gusfahmi, Pajak Menurut Syariah, hlm 26*)

Ada beberapa ketentuan pajak (*dharibah*) menurut Syariat Islam, yang sekaligus membedakannya dengan pajak non-Islam yaitu :

1. Pajak (*dharibah*) bersifat temporer, tidak bersifat kontinyu, hanya boleh dipungut ketika Baitul Mal tidak ada harta atau kurang. Ketika Baitul Mal sudah terisi kembali, maka kewajiban pajak bisa dihapuskan. Berbeda dengan zakat, yang tetap dipungut, sesungguhnya tidak ada lagi yang membutuhkannya (*mustahik*). Sedangkan pajak menurut non-Islam pajak(*tax*) adalah abadi (selamanya)
2. Pajak (*dharibah*) hanya boleh dipungut untuk pembiayaan yang merupakan kewajiban bagi kaum Muslim dan sebatas jumlah yang dikeluarkan untuk pembiayaan wajib tersebut, tidak boleh lebih. Sedangkan pajak menurut non-Muslim (*tax*) ditunjukkan untuk seluruh warga tanpa membedakan agama.
3. Pajak (*dharibah*) hanya dipungut dari kaum Muslim dan tidak dipungut dari non-muslim. Sebab, *dharibah* dipungut untuk membiayai keperluan yang menjadi kewajiban bagi kaum Muslim, yang tidak menjadi kewajiban non-Muslim. Sedang teori pajak non-Islam (*tax*) tidak membedakan

Muslim dan Non Muslim dengan alasan tidak boleh ada diskriminasi.

4. Pajak (*dharibah*) hanya dipungut dari kaum Muslim yang kaya, tidak dipungut dari selannya. Orang kaya adalah orang memiliki kelebihan harta dari pembiayaan kebutuhan pokok dan kebutuhan lainnya bagi dirinya dan keluarganya menurut kelayakan masyarakat sekitarnya. Dalam pajak non-Islam (*tax*), pajak kadangkala juga dipungut atas orang miskin, seperti PPB atau PPN yang tidak mengenal siapa subjeknya, melainkan semata-mata melohat objek (barang atau jasa) yang dimiliki atau dikuasai atau dikonsumsi.
5. Pajak (*dharibah*) hanya dipungut sesuai dengan jumlah pembiayaan yang diperlukan, tidak boleh lebih. Jika sudah cukup maka pemungutannya dihentikan. Sedangkan teori pajak non-Islam (*tax*) tidak ada batasan pemungutan, selagi masih bisa dipungut akan terus dipungut. Pajak (*dharibah*) dapat dihapuskan. Bila sudah tidak diperlukan. Hal ini sudah dipraktikkan oleh Rasulullah Saw dan para khalifah. Sedangkan menurut teori pajak non-Islam (*tax*) pajak tidak dihapus karena hanya itulah satu-satunya sumber pendapatan. Malahan ada suatu ungkapan orang Inggris yang menegaskan bahwa ada dua hal yang pasti didunia ini, yaitu kematian dan pajak.³⁵

³⁵ Gusfahmi, *Pajak Menurut Syariah*, Rajawali, Jakarta, 2011, hlm 33

G. Laju Pertumbuhan

Laju pertumbuhan (*Growth Rate*) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan meningkatkan keberhasilan dari periode ke periode Halim dalam Leli et.al (2017). Laju pertumbuhan dihitung dengan menggunakan rumus :

$$GR = \frac{T_n - T_{(n-1)}}{T_{(n-1)}} \times 100\%$$

sumber: Halim dalam lely(2016:7)

Keterangan :

GR : Laju Pertumbuhan Tahunan

T_n : Penerimaan Kas Tahun Tertentu

T_(n-1) : Penerimaan Kas Tahun Sebelumnya

BAB III

GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Berdirinya SAMSAT Jawa Tengah

Sejarah berdirinya Samsat urusan PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan STNK diprovinsi Jawa Tengah diawali dengan suatu gagasan atau usulan yang disampaikan oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam forum “Penataran Para Pimpinan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I se Indonesia” yang diselenggarakan di Jakarta dari tanggal 9 s.d. 17 April 1976 oleh Badan Pendidikan dan Latihan Departemen Dalam Negeri berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 46 Tahun 1976 tanggal 24 Maret 1976. Usulan disampaikan pada kesempatan ceramah Bapak Brigadir Jendral Polisi V. Karamoy yang menjabat sebagai Direktur pada Direktorat Lalu Lintas Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia pada ceramahnya berjudul “Peran Polri sebagai penunjang peningkatan Pendapatan Daerah, khususnya PKB dan BBNKB dalam hubungan yang serasi antara Pemerintah Daerah dan Polri”.

Usulan yang menghendaki “Samsat” urusan PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan STNK yang telah diujicoba oleh DKI Jakarta selama 4 (empat) tahun (1972-1976) dan terbukti dengan keberhasilannya dapat meningkatkan pendapatan Daerah dan meningkatkan pelayanan masyarakat agar dapat diterapkan diseluruh Indonesia. Ternyata usulan mendapat

dukungan dari peserta penataran sehingga dapat menelorkan suatu keputusan penataran berupa “Usulan kepada Pemerintah khususnya Pimpinan Departemen Dalam Negeri untuk dapatnya Samsat PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan STNK dijadikan system pemungutan PKB dan BBNKB untuk seluruh Indonesia”. Perlu kiranya diketahui bahwa penulis yang pada waktu itu menjabat Kepala Bagian Pajak ikut dalam penataran tersebut bersama Bapak Drs. Varchan sahlisapotro yang pada waktu itu menjabat Kepala Bagian Pengawasan dan Bapak Drs. Agoes Soemadi yang pada waktu itu menjabat Kepala Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Surat Keputusan Bersama 3 (tiga) menteri (Menhankam, Menkeu, dan Mendagri) No. Pol. Skep. 13/XII/1976, Kep. 1693/IV/1976, 311 tahun 1976 dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 16 Tahun 1977 tanggal 28 Juni 1977. Sebagai realisasi keputusan penataran Kepala Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I se Indonesia yang disampaikan kepada Pimpinan Pemerintah dalam hal ini Menteri Dalam Negeri, Menteri Keuangan, dan Menteri Pertahanan dan Keamanan; maka dikeluarkan persejuaan dari Pemerintah secara terpadu dalam bentuk “Surat Keputusan Bersama” yang dikeluarkan oleh Menhankam, Menkeu, dan Mendagri pada tanggal 28 Desember 1976 No. Pol. Kep. 1693/MK/IV/12/1976,311 Tahun 1973.

Kemudian untuk penjabaran Surat Keputusan Bersama tersebut dalam pelaksanaannya, disusun “Pedomo/Petunjuk Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap dalam pengeluaran STNK, Pembayaran PKB/BBNKN, SWDKLLJ yang dituangkan dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 16 Tahun 1977 tanggal 28 Juni 1977.

Pelaksanaan SAMSAT di provinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah mengenai urusan PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan STNK yang ditandai dengan peresmian pembukaan Kantor Bersama SAMSAT di Semarang pada tanggal 2 Desember 1977, yang juga merupakan peresmian pembukaan semua kantor Bersama untuk enam wilayah eks Karesidenan se Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah, maka Tim pembina SAMSAT Tingkat I Jawa Tengah mulai memikirkan untuk merealisasikan tahapan pelaksanaan di tiap-tiap KOMRES atau Daerah Tingkat II. Pengembangan SAMSAT di Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah diatur secara bertahap.

Tugas Pokok Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah diatur dalam Pasal 4 Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah ; dimana Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian

kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang Dinas dibidang pelayanan pendapatan dan pemberdayaan aset daerah.

Sedangkan Fungsi UP3AD diatur dalam Pasal 5 Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah yaitu sebagai berikut :

1. Penyusunan rencana teknis operasional pelayanan pajak dan bea balik nama kendaraan bermotor, pendapatan lain – lain, pembukuan, pelaporan, penagihan dan pemberdayaan aset daerah.
2. Pelaksanaan kebijakan teknis operasional pelayanan pajak dan bea balik nama kendaraan bermotor, pendapatan lain – lain, pembukuan, pelaporan, penagihan dan pemberdayaan aset daerah.
3. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan dibidang pelayanan pendapatan dan pemberdayaan aset daerah.
4. Pengelolaan Ketatausahaan
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

Didalam pelaksanaan tugas tentunya ada keinginan atau cita – cita yang ingin dicapai, guna memberikan arah dan tujuan yang sama dalam mewujudkan keinginan yang ingin dicapai

maka dicanangkan Visi dan Misi SAMSAT Provinsi Jawa Tengah sebagai berikut :

Visi SAMSAT :

Terwujudnya Pelayanan Yang Prima Berbasis Teknologi Informasi Menuju Pemerintahan Yang Bersih.

Misi SAMSAT :

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat ;
2. Meningkatkan Sumber Daya Manusia;
3. Meningkatkan Identifikasi dan Keamanan Kepemilikan Kendaraan Bermotor;
4. Meningkatkan Penerimaan Daerah dan Pusat ;

Dasar pelaksanaan kantor Bersama SAMSAT :

1. Instruksi Bersama :
 - a. Menteri Pertahanan dan Keamanan : Nomor : Ins/03/M/X/1999
 - b. Menteri Dalam Negeri : Nomor : 29 Tahun 1999
 - c. Menteri Keuangan : Nomor : 6 /IMK/.014/1999
2. Ditindaklanjuti dengan SK Bersama :
 - a. Kapolri : Nomor : SKEP/06/X/1999
 - b. Dirjen PUOD : Nomor : 973 – 1226 Tahun 1999
 - c. Dirut PT. Jasa Raharja (Persero) : Nomor : SKEP/02/X/1999

Pada sendi-sendi kualitas pelayanan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M-

PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menetapkan empat belas indikator dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat, yang terdiri dari : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan³⁶

B. Gambaran Umum SAMSAT Pemalang

Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) pada Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah (DPPAD) Provinsi Jawa Tengah, merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) pada Dinas yang dipimpin oleh seorang Kepala UP3AD berkedudukan dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas PPAD Provinsi Jawa Tengah.

Dalam pelaksanaan di SAMSAT Kabupaten Pemalang terdapat Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) sama saja dengan fungsi dan tugas pokok yang ada di SAMSAT Provinsi Jawa Tengah menggunakan Peraturan Gubernur Jawa

³⁶ Woro Wirining Tyas Asih (2009), "Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Pemalang", h.44

Tengah Nomor 40 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah .

Visi SAMSAT Kabupaten Pemalang

Menjadi Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah Yang Transparan dan Akuntabel didukung oleh Pelayanan Prima dalam Mewujudkan Optimalisasi Pendapatan Daerah yang Berdaya Guna.

Misi SAMSAT Kabupaten Pemalang

- a. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia
- b. Mengembangkan Implementasi Teknologi Informasi
- c. Meningkatkan Tata Kerja Sesuai Dengan Sistem Dan Prosedur
- d. Meningkatkan Budaya Aparatur Dalam Pelayanan Publik
- e. Meningkatkan Kualitas Dan Kuantitas Sarana Dan Prasarana
- f. Mengintensifkan Pemungutan Pajak Daerah
- g. Mengintensifkan Dan Mengentensifkan Pemungutan Retribusi Daerah Dan Pendapatan Lain-Lain

Dalam melaksanakan pelayanan, SAMSAT Kabupaten Pemalang menerapkan kebijakan sebagai berikut : Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Dengan Melakukan Perbaikan Secara Berkesinambungan.

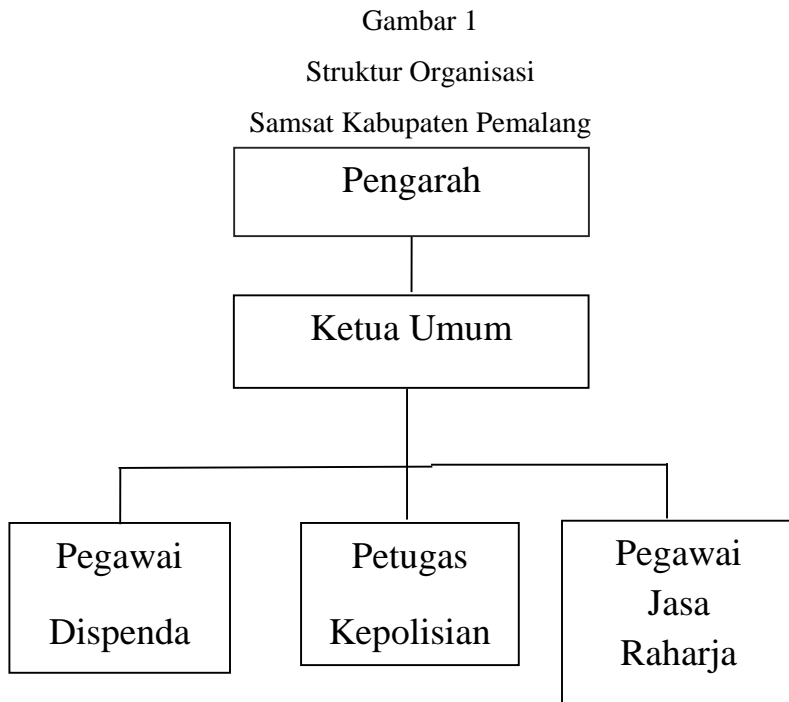
Adapun tujuan yang ingin dicapai untuk mewujudkan misi Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pemalang adalah :

- a. Terwujudnya kualitas pelayanan dalam bidang perpajakan daerah, sehingga dapat memuaskan wajib pajak ;
- b. Terwujudnya sistem pelayanan perpajakan yang cepat dan tepat ;
- c. Terselenggaranya peningkatan SDM melalui diklat aparatur di bidang teknis pendapatan, anggaran, perbendaharaan, akuntansi dan aset daerah ;
- d. Terwujudnya penyusunan dan penetapan APBD murni dan perubahan semakin tepat waktu ;
- e. Terwujudnya pengembangan sistem pengelolaan daerah sehingga administrasi semakin tertib ;
- f. Terwujudnya optimalisasi pengelolaan keuangan daerah dan terpenuhinya sasaran dan prasarana yang dibutuhkan ;
- g. Terwujudnya daya guna aset daerah ;
- h. Terwujudnya neraca awal SKPD ;
- i. Terpenuhinya pemeliharaan sarana dan prasarana ;
- j. Terwujudnya sistem pengelolaan keuangan daerah yang *komprehensif* ;
- k. Terwujudnya laporan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD sesuai dengan aturan ;

- l. Tersusunya anggaran yang berpihak kepada publik ;
- m. Tersusunnya performance budgeting ;
- n. Terciptanya komitmen politis antara *eksekutif* dan *legislatif*;

Dalam penyelenggaraan Pemerintah Negara baik pusat maupun daerah masing-masing mempunyai struktur organisasi pemerintahan dimana dalam struktur organisasi ini terdapat pengelompokan dan pembagian tugas kerja serta hubungan yang hierarki antara atasan dan bawahan.

Struktur organisasi Samsat Kabupaten Pemalang adalah sebagai berikut :



- a. Pengarah
 - 1. Gubernur Jawa Tengah
 - 2. Kapolda Jawa Tengah
- b. Ketua Umum
Sekertaris Daerah Jawa Tengah
- c. Pegawai Dispenda
Pegawai Dispenda bertugas dalam :
 - 1. Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
 - 2. Penerimaan PKB dan BBNKB
 - 3. Penyimpanan data yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor di data base komputer serta arsip tindisan TBPKP
 - 4. Pemeliharaan sarana dan prasarana Samsat
 - 5. Pemberian informasi yang berkaitan dengan kendaraan bermotor
 - 6. Membuat laporan pelayanan Kantor Bersama SAMSAT kepada koordinator Kantor Bersama SAMSAT dan atasan masing-masing
- d. Petugas Kepolisian
Petugas Kepolisian di SAMSAT bertugas dalam :
 - 1. Penerimaan pendaftaran dan identifikasi kendaraan bermotor.
 - 2. Verifikasi dokumen kendaraan bermotor dan identifikasi pemilik.

3. Pegecekan (cek fisik) kendaraan bermotor dan aspek identifikasi dan keselamatan.
 4. Pengelolaan data regrestrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.
 5. Entry data regrestrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.
 6. Pemberitahuan besaran pembayaran PNBP.
 7. Penerimaan pembayaran PNBP.
 8. Penerbitan STNK dan pencetakan TNKB.
 9. Verifikasi dan pengesahan STNK.
 10. Pencatatan operasional kendaraan diluar wilayahan pendaftaran.
 11. Pembekuan bagi kendaraan bermotor luar provinsi kepada kepolisian setempat, pemblokiran dan penghapusan STNK.
 12. Pengarsipan dokumen kendaraan bermotor.
 13. Peyelenggaraan sistem informasi dan komunikasi SAMSAT.
 14. Membuat laporan pelaksanaan pelayanan Kantor Bersama SAMSAT kepada koordinator Kantor Bersama SAMSAT
 15. Bertanggung jawab tentang pelaksanaan tugasnya kepada koordinator Kantor Bersama SAMSAT.
- e. Pegawai Jasa Raharja
- Petugas Jasa Raharja bertugas dalam :

1. Penetapan SWDKLLJ kendaraan bermotor.
2. Penerimaan pembayaran SWDKLLJ.
3. Penyimpanan data yang berkaitan dengan SWDKLLJ di data base komputer.
4. Pemeliharaan sarana dan prasarana SAMSAT.
5. Pemberian informasi yang berkaitan dengan SWDKLLJ.
6. Membuat laporan pelaksanaan pelayanan kantor Bersama SAMSAT dan atasan masing-masing.³⁷

Adapun sarana dan prasarana dalam kantor Samsat kabupaten Pemalang, untuk memberikan kenyamanan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran:

a. Sarana

Sarana kegiatan yang dimiliki oleh SAMSAT Pemalang sebagai penunjang proses pelayanan prima kepada wajib pajak termasuk perbaikan, pemeliharaan kebersihan dan kenyamanan dalam melakukan aktivitas ditunjang dengan tersedianya gedung yang telah dilengkapi dengan ruang tunggu wajib pajak, loket/ruang pelayanan, ruang pertemuan, loket/ruang informasi, ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan wajib pajak, ruang pengendali komputer, ruang kordinator dan pejabat unit SAMSAT, ruang pelayanan khusus difabel,

³⁷ Gunung Wibisono, *Paparan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Jawa Tengah*, SAMSAT Kabupaten Pemalang.

area cek fisik kendaraan bermotor, koperasi dan fotocopy, kamar kecil/loket, kantin, mushallah, ruang merokok, ruang ibu menyusui, taman bermain anak, dan halaman parkir yang luas baik di depan maupun di bagian samping SAMSAT Pemalang

b. Prasarana

Dalam rangka meningkatkan pelayanan wajib pajak, aspek kecukupan dan kewajaran penyediaan prasarana pada dasarnya telah sangat memenuhi standar. Untuk menjamin penyelenggaraan proses pelayanan kepada wajib pajak. Ruangan ini cukup memadai dan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak baik yang akan melakukan pembayaran PKB, BBNKB, dan SWDKLLJ dengan tersedianya fasilitas yang dilengkapi dengan AC, tempat duduk, pesawat TV, dan WC yang terjaga kebersihannya.

Ruang tunggu wajib pajak ini dilengkapi dengan layar monitor yang digunakan untuk menampilkan nomor urut, nomor kasir antrian, status proses pendaftaran serta dilengkapi sistem suara sebagai pemanggil nomor urut antrian.

C. Program Layanan Samsat Keliling di Kabupaten Pemalang

Program Layanan SAMSAT Keliling dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. SAMSAT Keliling merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan

SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Tujuan dioperasikan Samsat keliling ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB. Pelayanan mobil Samsat keliling tidak hanya melayani pajak kendaraan bermotor namun informasi mengenai hal-hal layanan perpajakan. Sistem pelayanan pajak keliling dengan menggunakan mobil Samsat keliling dapat mengakses masyarakat yang berada di wilayah yang sangat jauh dari akses perkotaan.

Keseluruhan inovasi pada layanan Samsat keliling berbasis teknologi informasi tersebut dibentuk guna mendukung fungsi pelayanan publik yang melekat pada Dinas Pendapatan dan pemungutan pajak di Provinsi Jawa Tengah dalam mendukung penerapan program e-samsat pada pengelolaan pajak sekaligus mendukung kebijakan Pemerintah Pusat dalam implementasi pelimpahan kewenangan.

pengelolaan pajak pada pemerintah daerah. Pelayanan yang diberikan SAMSAT keliling ini adalah layanan pembayaran PKB online, pengesahan STNK tahunan dan pembayaran SWDKLLJ. Tetapi layanan Samsat Keliling ini tidak dapat untuk pembayaran STNK 5 tahun, mereka harus mendatangi Kantor SAMSAT, karena pembayaran 5 tahunan adanya pergantian balngko STNK baru, dan Plat nomer baru

sedangkan di Samsat Keliling tidak menyediakan blangko STNK dan materialnya disediakan hanya di SAMSAT Induk .

Dengan adanya inovasi baru pelayanan pajak dengan menggunakan layanan mobil pajak keliling akan memberikan dampak positif bagi kesadaran masyarakat dalam hal membayar pajak. Masyarakat akan semakin patuh membayar PKB dikarenakan adanya kemudahan dalam prosedur pembayaran dan kecepatan serta ketetapan juga kemudahan pelayanan yang diberikan petugas. Kepatuhan PKB juga dilakukan untuk terkenanya denda atas keterlambatan pembayaran PKB yang melewati jatuh tempo.

Program pelayanan SAMSAT keliling dapat dilaksanakan di setiap Desa atau Kelurahan dengan Jadwal sosialisasi yang sudah disiapkan dan diinformasikan terlebih dahulu kepada masyarakat baik melalui camat, lurah maupun Kepala Desa. Program layanan SAMSAT keliling ini masih bersifat konvensional namun akan memberikan dampak yang sangat besar untuk kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

D. Analisis Data

1. Data Objek Pajak Kabupaten Pemalang

Untuk mengetahui objek pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling Kabupaten Pemalang, maka dilakukan analisis pada instrumen lembar pertanyaan dengan menggunakan teknik deskriptif. Jumlah objek pajak

kendaraan bermotor kabupaten Pemalang dari tahun 2015 - 2018 sebagai berikut :

Tabel 2

Objek PKB Tahun 2015-2018

| No | Tahun | Objek Pajak |
|----|-------|-------------|
| 1 | 2015 | 31566 |
| 2 | 2016 | 17456 |
| 3 | 2017 | 77609 |
| 4 | 2018 | 87104 |

Sumber : Kantor Samsat Kabupaten Pemalang (2018)

Berdasarkan data objek pajak kendaraan bermotor di samsat kabupaten Pemalang, bahwa penerimaan objek PKB layanan samsat keliling tidak stabil atau tidak selalu mengalami peningkatan dimulai pada tahun 2015 sebesar 31.566, 2016 sebesar 17.456, 2017 sebesar 77.609, dan 2018 sebesar 87.104.

2. Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Pemalang

Untuk mengetahui penerimaan pajak kendaraan bermotor di Samsat keliling kabupaten Pemalang, Maka analisis data yang digunakan berupa laju pertumbuhan

penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui teknik analisis deskriptif. Adapun rumusan sebagai berikut:

$$GR = \frac{T_n - T_{(n-1)}}{T_{(n-1)}} \times 100\%$$

sumber: Halim dalam lely(2016:7)

Keterangan :

GR : Laju Pertumbuhan Tahunan

T_n : Penerimaan Kas Tahun Tertentu

T_(n-1) : Penerimaan Kas Tahun Sebelumnya

Jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor di Samsat keliling kabupaten Pemalang dari tahun 2015-2018 sebagai berikut :

Tabel 3
Penerimaan PKB Tahun 2015-2018

| Tahun | Penerimaan Kas PKB SAMSAT Keliling (Rp) | Laju Pertumbuhan (%) |
|-------|--|----------------------------|
| 2015 | 6.488.280.250 | - |
| 2016 | 3.764.684.450 | -41,97 |
| 2017 | 17.767.932.600 | 371,96 |

| | | |
|-----------|----------------|--------|
| 2018 | 20.806.476.550 | 17,10 |
| Rata-rata | 48.827.373.850 | 115.69 |

Sumber : Kantor SAMSAT Kabupaten Pemalang

Berdasarkan perhitungan dengan rumus laju pertumbuhan data penerimaan pajak kendaraan bermotor di layanan samsat keliling kabupaten Pemalang selama periode 2015(dimulai dari layanan samsat keliling) sampai dengan 2018 selalu mengalami perubahan naik dan turun.³⁸

Melihat hasil data yang penulis uraikan diatas, penulis juga melakukan wawancara kepada salah satu pegawai SAMSAT di Kabupaten Pemalang yaitu Bapak Slamet Indarto yang merupakan Kasi Pajak dan BBN KB di Kantor SAMSAT Kabupaten Pemalang, beliau menjelaskan bahwa adanya program layanan Samsat Keliling untuk memudahkan dan mendekatkan wajib pajak dalam pembayaran PKB. Beliau juga mengatakan bahwa layanan Samsat keliling sudah dilaksanakan dengan prosedur yang jelas, persyaratan yang mudah dan tidak berbelit-belit, akan tetapi masih ada masyarakat yang patuh dalam membayar pajak, hal tersebut dikarenakan kurangnya kesadaran akan pembayaran pajak.

³⁸ Gunung Wibisono, *Paparan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Jawa Tengah*, SAMSAT Kabupaten Pemalang.

Padahal apabila masyarakat sadar akan pajak, maka penerimaan pajak akan meningkat.³⁹

Selain dengan Bapak Slamet, penulis juga melakukan wawancara kepada Ibu Anti selaku Wajib Pajak di Samsat Keliling, beliau mengatakan bahwa Layanan Samsat Keliling memang sangat memudahkan dalam pembayaran pajak, karena masyarakat lokasinya tidak jauh dari rumahnya. Akan tetapi, informasi layanan Samsat keliling jarang didengar oleh masyarakat, sarana dan prasaranya pun di Samsat Keliling kurang memadai. Namun dari pelayanan yang dilakukan petugas Samsat Keliling sudah berkualitas.⁴⁰

Selanjutnya juga melakukan wawancara petugas layanan Samsat Keliling yaitu Bapak Sugeng Safi'i, beliau mengatakan bahwa kita sudah melakukan pelayanan dengan semaksimal mungkin agar masyarakat merasa puas, tetapi kadang ada masyarakat yang kurang sabar pada saat menunggu, padahal itu disebabkan bukan dari petugasnya melainkan karena fasilitas yang kurang berkualitas, seperti pada jaringan internet yang hilang saat lokasi pelayanan yang jauh dari pusat, listrik padam jika tidak ada jenzet, dan tidak

³⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Slamet salah satu kasi pajak samsat kab. Pemalang pada 3 mei 2019 pukul 13.00 WIB

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Anti salah satu wajib pajak samsat keliling kab. Pemalang pada 4 mei 2019 pukul 09.00 WIB

adanya pembatas antri untuk wajib pajak saat akan membayar.

41

Dari hasil wawancara dengan pegawai di Samsat Kabupaten Pemalang, tidak jauh berbeda dengan yang disampaikan oleh WP dan petugas layanan Samsat Keliling. Bahwasannya memang pelayanan yang dilakukan di layanan Samsat Keliling sudah sesuai peraturan yang telah ditetapkan, tetapi masih banyak kendala-kendala seperti sarana dan prasarana kurang memadai sehingga menyebabkan masyarakat kurang puas akan layanan Samsat Keliling tersebut, dan kurangnya sosialisasi layanan Samsat Keliling kepada masyarakat yang kurang paham dengan adanya layanan Samsat Keliling.

⁴¹ Hasil wawancara dengan Bapak Sugeng Syafi'i salah satu petugas samsat keliling kab. Pemalang pada 3 mei 2019 pukul 14.00 WIB

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pemalang

Provinsi Jawa Tengah memiliki sumber pendapatan dari Pendapatan Asli Daerah, Dana Perimbangan, dan lain-lain Pendapatan Daerah yang sah. Pendapatan daerah berpengaruh langsung terhadap pembangunan dan pertumbuhan ekonomi daerah. Pendapatan daerah kabupaten Pemalang diperoleh dari adanya pemungutan pajak kepada masyarakat, karena pajak merupakan salah satu pos penerimaan asli pendapatan daerah dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Pajak kendaraan bermotor menjadi andalan penyumbangan Pendapatan Asli Daerah di Provinsi Jawa Tengah. Berdasarkan UU No 28 Tahun 2009 tersebut, Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu jenis pajak. PKB merupakan salah satu pajak Provinsi yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan Daerah. Jika penerimaan pajak meningkat maka Pendapatan Daerah akan meningkat. Suatu instansi pemerintah yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Samsat merupakan instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa. jenis

pelayanan pengurusan pajak yang dilakukan di kantor samsat yaitu pelayanan yang penerbitan STNK, TKB, BBKB, serta SWDKLLJ.

Dalam memberikan suatu pelayanan pajak kendaraan bermotor, Samsat mempunyai permasalahan terkait terkait penyelenggaraan pelayanan publik seperti tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat, karena dengan mobilitas masyarakat yang semakin meningkat dalam berlalu lintas serta masih sering ditemui antrian panjang saat melakukan pembayaran pajak di kantor-kantor pelayanan pajak, dan pengurusan STNK di SAMSAT, serta waktu pelayanan kerja SAMSAT yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat. Seringkali masyarakat harus meninggalkan aktivitasnya atau meminta izin tidak masuk agar dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dengan adanya permasalahan tersebut, maka kantor Samsat harus memiliki inovasi-inovasi baru dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Karena inovasi adalah salah satu hal yang sangat penting dalam mengembangkan pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien. Kantor Samsat Kabupaten Pemalang menerbitkan inovasi yang baru yaitu layanan Samsat Keliling. Samsat keliling adalah suatu pelayanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode jemput

bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/Wajib Pajak yang jauh dari pusat pelayanan Samsat. Adapun tujuan dan manfaat adanya samsat keliling dikabupaten Pemalang, menurut hasil penuturan Bapak Slamet Kasi Pajak Kantor Samsat Pemalang menyebutkan sebagai berikut :

“Tujuan adanya Layanan Samsat Keliling dalam rangka supaya mendekatkan layanan kepada masyarakat serta memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak, dan manfaatnya untuk meminimalisir adanya tunggakan pajak kendaraan bermotor”

(wawancara pada tanggal 3 mei 2019)

Seperti yang disebutkan diatas,bahwa tujuan adanya samsat keliling untuk memudahkan dan mendekatkan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang berdomisili jauh dari Kantor Samsat Pemalang, serta manfaat adanya samsat keliling agar mengurangi tunggakan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak. oleh sebab itu, layanan samsat keliling merupakan salah satu layanan yang sangat penting dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Menurut Bapak Slamet, tunggakan pajak dikabupaten Pemalang sangat banyak, untuk itu samsat memerlukan layanan layanan yang dapat meminimalisir tunggakan pajak, salah satunya layanan samsat keliling.

Dalam melakukan pelayanan publik, Samsat harus memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan berkualitas

berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M-PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menetapkan empat belas indikator dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat, yang terdiri dari: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Maka dengan adanya pelayanan publik yang berkualitas wajib pajak akan merasa puas, dan akan patuh terhadap pembayaran pajak. berdasarkan hasil penuturan dari Bapak Slamet Kasi Pajak mengatakan sebagai berikut :

“pelayanan diSamsat Keliling prosudernya sudah jelas, karena sebelum melakukan pelayanan petugas pajak selalu memberikan informasi terkait prosedur dan persyaratan pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor disamsat keliling”

(wawancara pada tanggal 3 mei 2019)

Dari hasil wawancara penulis kepada Bapak Slamet Kasi Pajak di kantor Samsat Pemalang, menjelaskan bahwa dalam pelayanan di Samsat Keliling sudah memberikan prosedur yang tidak berbelit-belit dan persyaratannya jelas. Jadi

dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.⁴²

Prosedur pelayanan merupakan langkah yang harus dilalui atau mekanisme dalam menggunakan pelayanan, tidak terkecuali pelayanan pada Kantor Samsat Kabupaten Pemalang. Prosedur pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun sekali melalui layanan inovasi Samsat Keliling lebih sederhana dibandingkan dengan pelayanan melalui Kantor Samsat Induk. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satunya prinsip pelayanan publik adalah kesederhanaan. Maksud dari prinsip kesederhanaan ini adalah prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami serta mudah dilaksanakan. Adapun prosedur pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun sekali di Samsat Keliling hanya melawati 2 loket, yang terdiri dari :

1. Loker pendaftaran
2. Loker kasir penetapan.

Pada pelaksanaannya Kantor Samsat Kabupaten Pemalang telah menetapkan persyaratan administratif yang

⁴² Hasil wawancara dengan Bapak Slamet salah satu kasi pajak samsat kab. Pemalang pada 3 mei 2019 pukul 13.00 WIB

diperlukan ketika menggunakan suatu pelayanan sesuai dengan Standart Operasional Prosedur. Adapun persyaratan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun sekali melalui Kantor Bersama SAMSAT adalah sebagai berikut :

- 1) Identitas Diri
- 2) Mengisi SPPKB
- 3) STNK Asli
- 4) Bukti pelunasan PKB atau BBNKB tahun terakhir
- 5) Map pendaftaran

Persyaratan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan inovasi SAMSAT Keliling dilakukan penyederhanaan. Persyaratan tersebut ditetapkan berdasarkan Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Tengah Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Tengah, dan Kepala PT.Jasa Raharja (Persero) Jawa Timur Nomor : SE/03/X/2011; Nomor : 973/7630/20011; Nomor : P/2/PERJ/2007 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut :

1. Identitas Diri/KTP
2. STNK Asli
3. Bukti pembayaran PKB atau BBNKB tahun terakhir

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, persyaratan yang harus dipenuhi tidak berbelit-belit dan jelas

hanya sebatas menyiapkan Surat Tanda Nomor Kendaraan beserta Kartu Tanda Penduduk. Kecuali pelanggan yang pembayaran pajaknya telah menunggak selama 5 tahun harus melakukan pembayaran di kantor pusat karena plat kendaraan mengalami pergantian. Dalam prinsip pelayanan publik yang terkait dalam persyaratan pelayanan terdapat pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu prinsip kejelasan. Kriteria yang terkandung dalam prinsip kejelasan ini adalah persyaratan teknis dan administratif, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta penyelesaian permasalahan pada pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan dan tatacara pembayaran yang jelas.

Bedasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di pelayanan Samsat Keliling. Prosedur dan persyaratan yang dilakukan dalam pelayanan pada Samsat Keliling sangat mudah, tidak berbelit-belit dan jelas. Jadi dengan adanya pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit membuktikan bahwa layanan inovasi Samsat Keliling telah sesuai dengan prinsip pelayanan pada kriteria kesederhanaan dan kejelasan.

Waktu pelayanan merupakan waktu yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Kantor

Bersama SAMSAT Kabupaten Pemalang juga telah menetapkan waktu pelayanan kepada Wajib Pajak. Waktu pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pemalang sebagai berikut :

Tabel 4
Jadwal Pelayanan KB

SAMSAT Keliling Kabupaten Pemalang

| Hari | Jam |
|---------------|---------------|
| Senin – Kamis | 08.00 - 13.00 |
| Jum'at | 08.00 – 11.00 |
| Sabtu | 08.00 – 13.00 |

Sumber : Kantor Samsat Kab. Pemalang (2019)

Waktu pelayanan sangat berpengaruh terhadap wajib pajak, karena tidak semua wajib pajak memiliki banyak waktu, banyak pekerjaan yang tidak bisa ditinggalkan seperti pegawai kantor, guru, pedagang, dan lain-lain. Berikut adalah hasil wawancara yang oleh Ibu Sri salah satu Wajib Pajak yang dituturkan sebagai berikut :

“Waktu pelayanan di Samsat Keliling sulit untuk saya, karena dilakukan pada di jam-jam saya kerja yang tidak bisa ditinggalkan, semisal saya izin tidak mempunyai banyak waktu,

hanya ada batasan jam untuk izin, sedangkan antrian pembayaran pajak sangat lama”

(wawancara, 4 mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara Wajib Pajak tersebut bahwa Wajib Pajak memerlukan penambahan waktu layanan Samsat Keliling pada saat bukan jam-jam kerja.⁴³ Agar Wajib Pajak dapat membayar pajak secara tepat waktu. Jadi dengan adanya keluhan masyarakat maka Kantor Samsat memiliki upaya Layanan Samsat Keliling dalam meningkat pelayanan pembayaran pajak dengan adanya penambahan waktu pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Peningkatan waktu pelayanan Samsat Keliling sebagai berikut :

Tabel 5

Jadwal Pelayanan KB

SAMSAT Keliling Kabupaten Pemalang

| Hari | Jam |
|---------------|---------------|
| Senin – Kamis | 08.00 – 13.00 |
| Jum’at | 08.00 – 11.00 |
| Sabtu | 08.00 – 13.00 |

⁴³ Hasil wawancara dengan Ibu Anti salah satu wajib pajak Sri samsat keliling kab. Pemalang pada 3 mei 2019 pukul 13.00 WIB

| | |
|--------|---------------|
| Minggu | 06.00 – 09.00 |
| Senin | 19.00 – 21.00 |
| Rabu | 19.00 – 21.00 |
| Jum'at | 19.00 – 21.00 |

Sumber : Kantor Samsat Kab. Pemalang (2019)

Menurut Sinambela (2006:6) mengemukakan kualitas pelayanan prima atau berkualitas tercermin dari 6 kriteria, salah satu kriteria tersebut adalah kondisional. Kondisional disini berarti pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerimaan layanan. Adanya penambahan pelayanan layanan inovasi Samsat Keliling pada hari minggu dan malam hari, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada layanan inovasi Samsat Keliling telah sesuai dengan kriteria pelayanan prima pada poin kondisional. Pelayanan yang kondisional memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melakukan kewajibannya yang tidak memiliki banyak waktu pada siang hari dan di hari kerja. Tidak hanya waktu saja yang dibutuhkan dalam Layanan Samsat Keliling, lokasi juga dapat berpengaruh terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Layanan inovasi SAMSAT Keliling Kabupaten Pemalang yaitu sistem pelayanan jemput bola agar lebih dekat

dengan masyarakat, jadi Layanan Samsat Keliling menetapkan lokasi pelayanan. Adapun lokasi pelayanan tersebut adalah :

Tabel 6.

Lokasi Pelayanan Samsat Keliling Kabupaten Pemalang

| Hari | Lokasi Pelayanan Samsat Keliling | |
|--------|----------------------------------|--------------|
| | APV | BUS |
| Senin | Pesantren | Randudongkal |
| Selasa | Warungpring | Comal |
| Rabu | Moga | Ulujami |
| Kamis | Belik | Petarukan |
| Jum'at | Moga | Ulujami |
| Sabtu | Bantarbolang | Comal |
| Minggu | Alun-Alun | Comal |

Sumber : Kantor Samsat Kabupaten Pemalang (2019)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satu prinsip pelayanan publik adalah kemudahan akses. Kemudahan

akses tersebut adalah tempat atau lokasi pelayanan yang memadai, mudah dijangkau dan memanfaatkan sarana telekomunikasi dan informasi. Dengan sistem layanan jemput bola yang diterapkan pada layanan SAMSAT Keliling, menjadikan layanan inovasi SAMSAT Keliling lebih dekat, lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. Menurut Bapak Slamet Kasi Pajak, masih banyak Wajib Pajak yang tidak patuh dalam membayar pajak, hasil wawancara sebagai berikut:

“penerimaan pembayaran pajak tidak selaku mengalami peningkatan, masih banyak wajib pajak yang menunggak khususnya wajib pajak yang berada di daerah yang lebih terpencil, jauh dari penempatan lokasi layanan samsat keliling sebelumnya, mereka menjadi tidak taat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. maka dengan adanya tunggakan penerimaan pajak tersebut Layanan Samsat Keliling memiliki inovasi dengan menambahkan armada dan lokasi-lokasi Layanan Samsat Keliling”

(wawancara, 4 mei 2019)

Berdasarkan pemaparan oleh Bapak Slamet selaku Kasi Pajak Kantor Samsat Kabupaten Pematang Jaya, bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak stabil, masih adanya penurunan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Keliling, dikarenakan masih banyaknya Wajib Pajak yang menunggak, khususnya Wajib Pajak yang tinggal jauh dari penempatan Layanan Samsat Keliling, maka

dengan adanya permasalahan tersebut adanya penambahan armada dan lokasi-lokasi Layanan Samsat Keliling sebagai berikut :

Tabel 7
Lokasi Pelayanan Samsat Keliling Kabupaten Pemalang

| Hari | Lokasi Pelayanan Samsat Keliling | | |
|--------|----------------------------------|--------------|------------|
| | APV | MICROBUS | BUS |
| Senin | Pesantren | Randudongkal | Pasar Buah |
| Selasa | Warungpring | Pulosari | Comal |
| Rabu | Moga | Watukumpul | Petarukan |
| Kamis | Belik | Randudongkal | Sokawangi |
| Jum'at | Moga | Ulujami | Petarukan |
| Sabtu | Kalimas | Bantarbolang | Comal |
| Minggu | - | Alun-Alun | Banjardawa |

Sumber : Kantor Samsat Kabupaten Pemalang (2019)

Berdasarkan lokasi pelayanan yang ditetapkan berarti layanan inovasi SAMSAT Keliling telah sesuai dengan prinsip pelayanan publik pada kriteria kemudahan akses. Jadi dengan adanya kemudahan akses tersebut penerimaan pembayaran

pajak kendaraan bermotor ditahun selanjutnya mengalami peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui Layanan Samsat Keliling.⁴⁴

Kepuasan Wajib Pajak sangat penting dalam pelayanan publik, Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M-PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan Wajib Pajak dengan adanya layanan inovasi SAMSAT Keliling. Jadi dengan adanya kepuasan masyarakat terhadap layanan Samsat Keliling, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat.

Tetapi dari adanya nilai positif dalam pelayanan samsat keliling, terdapat nilai negatifnya yaitu ada masyarakat yang mengeluh terhadap layanan samsat keliling mengenai kenyamanan lingkungan. Seperti yang dituturkan oleh Ibu Anti wajib pajak yang membayar di Samsat Keliling yang penuturannya sebagai berikut :

“layanan samsat keliling sebenarnya membuat kita tidak harus jauh jauh untuk membayar pajak, tetapi sarana yang ada di

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Slamet salah satu kasi pajak samsat kab. Pemalang pada 3 mei 2019 pukul 13.00 WIB

samsat keliling kurang memuaskan, seperti tempat yang panas dan tidak disediakan tempat duduk untuk wajib pajak”

(wawancara, 3 mei 2019)

Dari hasil pengamatan penulis saat melakukan observasi di layanan Samsat Keliling, dari segi sarana dan prasaranya dalam pelayanan kurang, ada di beberapa desa yang lingkungannya agak panas karena berdekatan dengan pantura, dan saat wajib pajak sedang mengantri tidak disediakan tempat duduk untuk menunggu. Dengan adanya masalah seperti ini maka wajib pajak akan merasa kurang puas dalam layanan Samsat keliling.⁴⁵

Menurut Wajib Pajak sosialisasi pelayanan SAMSAT keliling masih belum menyeluruh dan sampai ke telinga masyarakat. Masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui sosialisasi pelayanan program SAMSAT keliling. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Anti bahwa masyarakat masih banyak yang belum mengetahui layanan apa saja yang ada pada program SAMSAT keliling. Wajib Pajak hanya mengetahui sepintas di jalan ketika pulang kerja melihat mobil yang bertuliskan mobil SAMSAT di pinggir jalan. Namun dia tidak mengetahui kapan dan program layanan apa saja yang terdapat pada mobil pajak keliling tersebut. Program layanan mobil pajak keliling memang sudah sangat efektif apabila ada

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Anti salah satu wajib pajak samsat keliling kab. Pemalang pada 4 mei 2019 pukul 09.00 WIB

sosialisasi secara massif oleh pihak Dinas Pendapatan Daerah khususnya wilayah-wilayah yang akan menjadi sasaran program layanan mobil pajak keliling.

Menurut Bapak Slamet selaku Kasi Pajak menjelaskan terkait kenyamanan pembayaran pajak di samsat keliling jauh beda dengan di Samsat Induk. Berikut hasil wawancara yang peneliti pertanyakan :

“salah satu kendala dalam layanan Samsat Keliling yang terkait kenyamanan wajib pajak saat melakukan pembayaran pajak memang tidak nyaman pembayaran pajak di Samsat Induk, kondisinya tidak setamata tempatnya disetting untuk tempat pelayanan tetapi sifatnya hanya untuk sementara”
(wawancara, 4 mei2019)⁴⁶

Pemahaman penulis dalam wawancara diatas adalah Samsat keliling memang tidak nyaman pembayaran pajak di Samsat Induk, yang fasilitasnya terpenuhi seperti adanya ac, tempat duduk yang nyaman, parkir yang luas dan lain- lain. Layanan Samsat Keliling sifatnya sementara, tujuan utama Samsat Keliling hanya untuk orang-orang yang jauh dari Samsat Induk,karena juga dapat mengurangi biaya perjalanan. Kendala dalam pelayanan publik Samsat Keliling tidak hanya dirasakan oleh Wajib Pajak, tetapi di rasakan oleh Bapak

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Slamet salah satu kasi pajak samsat kab. Pemalang pada 3 mei 2019 pukul 13.00 WIB

Sugeng petugas layanan Samsat Keliling, dalam melakukan pelayanan Samsat Keliling memiliki kendala-kendala. Hasil wawancara yang disampaikan Bapak Sugeng sebagai petugas layanan Samsat Keliling terkait kendala-kendala dalam pelayanan samsat keliling disampaikan sebagai berikut:

“saat melakukan pelayanan samsat keliling banyak kendala yang harus dihadapi seperti saluran listrik yang tidak menggunakan jenzet, wajib pajak tidak sabar dalam melakukan pembayaran, jaringan internetnya sulit jika melakukan di desa-desa terpencil yang jauh dari kantor Samsat Induk, dan tidak adanya pembatas antri”

(wawancara, 4 mei 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, sarana dan prasarana sangat berpengaruh sekali dalam pelayanan Samsat Keliling, karena dengan adanya salah satu kendala akan memperlambat jalannya pelayanan, dan akan memakan waktu yang lama. Dengan adanya kendala-kendala tersebut akan membuat Wajib Pajak merasa tidak puas dalam pelayanan. Padahal untuk mendapatkan suatu pelayanan berkualitas yaitu layanan yang membuat Wajib Pajak merasa puas, karena jika wajib pajak merasa puas adanya Samsat Keliling, maka wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan penerimaan PKB akan terus meningkat. Tetapi dengan adanya berbagai kendala tersebut, rata-rata Wajib Pajak merasa puas, karena menurut Bapak Slamet terkait penerimaan pajak

setelah adanya inovasi Samsat Keliling mengalami peningkatan.⁴⁷

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdapat pada Layanan Samsat Keliling, maka memerlukan pengukuran dengan menggunakan lima dimensi dalam pelayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Aris (2010), meliputi :

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Bukti langsung adalah bukti fisik dari jasa, biasa berupa fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa. Sedangkan Philip Kotler mengungkapkan bahwa bukti langsung adalah fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang profesional. Dilihat dalam Layanan Samsat Keliling saat peneliti melakukan

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Sugeng Syafi'i salah satu petugas layanan samsat keliling kab. Pemalang pada 3 Mei 2019 pukul 14.00 WIB

penelitian, sarana dan prasana yang ada pada Samsat Keliling kurang memadai seperti tidak disediakan kursi penunggu untuk wajib pajak, koneksi internet yang tidak selalu lancar, tidak adanya alat bantu ketika listrik padam. Tetapi ada juga sisi positifnya, yaitu pakaian pegawai yang rapi, dan cara kerja yang dilakukan pegawai sudah profesional.

2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Kehandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Secara singkat definisi kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. dalam Layanan Samsat Keliling, menurut pengamatan peneliti layanan ini sudah *Reliability*, karena sistem pelayanan yang ada di Layanan Samsat Keliling sudah sesuai prosedur, kinerja pegawai pun

sangat ramah dan konsisten, layanannya dilakukan dengan tepat waktu sesuai jadwal.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu kemampuan membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat. Membiarkan masyarakat yang meminta pelayanan tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Definisi lain menyatakan bahwa daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Cara kerja petugas dalam Layanan Samsat Keliling ini sudah efektif, para staff dapat berbaur kepada wajib pajak, apabila wajib pajak masih bingung dalam Layanan Samsat Keliling dan pembayaran pajak, maka petugas akan memberikan arahan benar.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*). Definisi lain menjelaskan jaminan adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko, atau keragu-keraguan. Sedangkan menurut Philip jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan

keyakinan. Dalam pengamatan peneliti saat melakukan observasi di Samsat Keliling, petugas selalu menyapa para wajib pajak dengan ramah dan sopan sebelum melakukan pelayanan, memberikan informasi-informasi terkait prosedur pelayan yang ada di Samsat Keliling dan persyaratan apa saja yang harus wajib pajak siapkan.

5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara fisik. Serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Dilihat dalam pengamatan peneliti, sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sangat ramah, selalu memberikan bantuan kepada wajib pajak ketika mengalami kesulitan dalam membayaran pajak, dan memberikan informasi-informasi tentang pelayanan Layanan Samsat Keliling, serta memberikan pelayanan khusus kepada ibu-ibu yang membawa anak kecil.

Berdasarkan hasil pengukuran menggunakan lima dimensi diatas, kualitas pelayanan pada Layanan Samsat Keliling sudah berkualitas, walaupun adanya prasarana dan sarana yang belum memadai, tetapi itu masih dapat dihindari.

Analisis Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pemalang :

Implementasi layanan inovasi samsat keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pemalang, dalam melakukan pelayanan layanan samsat keliling sudah sesuai dengan peraturan Gubernur Jawa Tengah yang berlaku. Petugas sudah melakukan pelayanan dengan baik dan berkualitas, dilihat dari hasil pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan lima dimensi yaitu *Tangibles*, *Reability*, *Responsivenss*, *Assurances*, dan *Empathy*. Selain petugas, Wajib Pajak juga telah menerapkan Layanan Inovasi Samsat Keliling yang ada Kabupaten Pemalang yang menjadi salah satu langkah Pemerintah dalam meningkatkan pendapatan daerah. Dengan adanya hal ini Wajib Pajak telah patuh dan ikut serta membantu program pemerintah dalam meningkatkan pendapatan daerah yaitu melaksanakan program layanan samsat keliling.

B. Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berdasarkan Perspektif Islam

Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan syariat Islam. Dalam konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa, jangan

memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam QS. Al-Baqarah/1: 267., yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ
تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memancingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”
(Departemen Agama RI, 2006: 45)

Ayat diatas menjelaskan bahwa Islam itu mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. memberikan pelayanan yang berkualitas sangat penting, karena memberikan pelayanan tidak hanya sebatas mengantar atau melayani. Arti dari pelayanan itu sendiri yaitu mengerti, memahami dan merasakan sehingga dalam melakukan pelayanan harus menyampaikan dengan baik

agar menyentuh hati setiap orang(wajib pajak) dan membuat orang tersebut akan merasa nyaman, dan aman.

Johan dalam Kasmawati, (2018) ada empat sifat Nabi Muhammad SAW yang dapat digunakan sebagai panduan melakukan aktivitas atau pelayanan , antara lain :

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada, fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Dalam dunia bisnis, kejujuran bisa juga ditampilkan dalam bentuk kesungguhan dan ketetapan baik ketetapan waktu, janji, pelayanan dan pelaporan serta tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi.
2. Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya. Dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban, amanah ditampilkan dalam keterbukaan, pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal.
3. Tidak Menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.
4. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.

5. Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
6. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

Analisis Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berdasarkan Perspektif Islam :

Implementasi layanan inovasi samsat keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ditinjau berdasarkan perspektif Islam, menurut hasil wawancara kepada masyarakat penerapan yang dilakukan oleh petugas sudah sesuai dengan empat sifat Nabi Muhammad SAW dalam melakukan pelayanan yaitu:

1. Jujur : dalam melakukan pembayaran pajak petugas selalu berkata jujur atas jumlah yang harus wajib pajak bayarkan.
2. Bertanggung Jawab: terhadap pelayanan yang telah ditugaskan di layanan Samsat Keliling, petugas sudah bekerja apa yang semestinya harus mereka kerjakan.

3. Tidak menipu : dalam memberikan informasi mengenai pelayanan pembayaran pajak diSamsat Keliling menjelaskan sesuai dengan prosedur pelayanan.
4. Menepati janji:dalam melakukan pelayanan, petugas melaksanakannya sesuai dengan jadwal yang ditetapkan
5. Melayani dengan rendah hati : dalam melakukan pelayanan petugas melayani wajib pajak dengan sopan santun, ramah kepada wajib pajak, dan murah senyum
6. Tidak melupakan akhirat : petugas selalu menyisihkan waktunya untuk melakukan ibadah.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Layanan Inovasi Samsat Keliling ditinjau berdasarkan perspektif Islam sudah berkualitas, dari penuturan msayrakat penerapan yang dilakukan oleh petugas dalam melakukan pelayanan di Layanan Inovasi Samsat Keliling sudah sesuai dengan empat sifat Nabi Muhammad SAW yaitu jujur, bertanggungjawab, tidak menipu, menepati janji, melayani dengan rendah hati, dan tidak melupakan akhirat. Dengan pelayanan yang dilakukan petugas tersebut menunjukan bahwa petugas telah membuktikan bahwa petugas sudah menjalankannya sesuai syariat Islam, dan menjadikan Wajib Pajak merasa puas akan Layanan Inovasi Samsat Keliling.

C. Laju Pertumbuhan Penerimaan Kas Pajak Kendaraan Bermotor Setelah Adanya Layanan Inovasi Samsat Keliling Tahun 2014-2018 di Kabupaten Pemalang

Menurut Halim, Laju pertumbuhan (Growth Rate) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan meningkatkan keberhasilan dari periode ke periode. Laju pertumbuhan dihitung dengan menggunakan rumus :

$$GR = \frac{T_n - T_{(n-1)}}{T_{(n-1)}} \times 100\%$$

sumber: Halim dalam Ily (2016:7)

Keterangan :

GR : Laju Pertumbuhan Tahunan

T_n : Penerimaan Kas Tahun Tertentu

T_(n-1) : Penerimaan Kas Tahun Sebelumnya

Berdasarkan rumus diatas, untuk mengetahui penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor Layanan Inovasi Samsat Keliling dari tahun ke tahun, maka sebagai berikut perhitungan laju pertumbuhan kas Pajak Kendaraan Bermotor Layanan Samsat Keliling di Kabupaten Pemalang tahun 2015-2018 :

1. Perhitungan laju pertumbuhan 2015-2016

$$GR = \frac{T_n - T_{(n-1)}}{T_{(n-1)}} \times 100\%$$

$$GR = \frac{3.764.684.450 - 6.488.280.250}{6.488.280.250} \times 100\%$$

$$GR = \frac{-2.723.595.800}{6.488.280.250} \times 100\%$$

$$GR = -41,97\%$$

2. Perhitungan laju pertumbuhan 2016-2017

$$GR = \frac{T_n - T(n-1)}{T(n-1)} \times 100\%$$

$$GR = \frac{17.767.932.600 - 3.764.684.450}{3.764.684.450} \times 100\%$$

$$GR = \frac{14.003.248.150}{3.764.684.450} \times 100\%$$

$$GR = 371,96\%$$

3. Perhitungan laju pertumbuhan 2017-2018

$$GR = \frac{T_n - T(n-1)}{T(n-1)} \times 100\%$$

$$GR = \frac{20.806.476.550 - 17.767.932.600}{17.767.932.600} \times 100\%$$

$$GR = \frac{3.038.543.950}{17.767.932.600} \times 100\%$$

$$GR = 17,10\%$$

4. Menghitung nilai rata-rata penerimaan kas PKB Samsat Keliling 2015-2018

$$\text{Nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah Nilai}}{\text{Banyak Data}}$$

$$\text{Nilai rata-rata} = \frac{48.827.373.850}{4}$$

$$\text{Nilai rata-rata} = 12.206.843.463$$

5. Menghitung nilai rata-rata laju pertumbuhan penerimaan kas PKB Samsat Keliling 2015-2018

$$\text{Nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah Nilai}}{\text{Banyak Data}}$$

$$\text{Nilai rata-rata} = \frac{347,09}{3}$$

$$\text{Nilai rata-rata} = 115.70$$

Tabel 8
Laju Pertumbuhan
Penerimaan PKB Tahun 2015-2018

| Tahun | Penerimaan Kas PKB SAMSAT Keliling (Rp) | Laju Pertumbuhan (%) |
|---------------|--|----------------------------|
| 2015 | 6.488.280.250 | - |
| 2016 | 3.764.684.450 | -41,97 |
| 2017 | 17.767.932.600 | 371,96 |
| 2018 | 20.806.476.550 | 17,10 |
| Rata- rata | 12.206.843.463 | 115,70 |

Sumber : Kantor SAMSAT Kabupaten Pemalang

Analisis Laju Pertumbuhan Penerimaan Kas Pajak
Kendaraan Bermotor Setelah Adanya Layanan Inovasi Samsat
Keliling Tahun 2014-2018 di Kabupaten Pemalang

Berdasarkan tabel data diatas dapat diketahui penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor layanan inovasi SAMSAT Keliling mengalami peningkatan penerimaan dari sebelum adanya SAMSAT Keliling pada tahun 2015. Namun pada tahun 2016 penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor layanan inovasi SAMSAT Keliling mengalami penurunan,

penurunan penerimaan tersebut diikuti dengan penurunan laju pertumbuhan penerimaan kas. Penurunan penerimaan kas tersebut dikarenakan banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat dimana masyarakat mengeluh pada layanan SAMSAT Keliling yang kurang memuaskan seperti saran dan prasarana yang tidak memadai tidak adanya kursi penunggu untuk wajib pajak, jaringan yang tidak cepat membuat wajib pajak lama menunggu, tidak adanya sosialisasi layanan SAMSAT Keliling kepada masyarakat, dan lokasi layanannya di dekat pantura yang menyebabkan wajib pajak merasa kepanasan. Jadi adanya keluhan tersebut masyarakat merasa malas untuk membayar pajak dilayanan SAMSAT Keliling⁴⁸ Tetapi pada tahun tersebut UPT Dinas Pendapatan Kabupaten Pemalang kembali berinovasi dengan memberikan layanan inovasi yang lain. Adanya layanan inovasi yang lain akan memberikan kebebasan serta keleluasaan kepada Wajib Pajak dalam menggunakan layanan. Hal ini berpengaruh terhadap penggunaan layanan inovasi SAMSAT Keliling, yang berakibat juga pada penerimaan kas yang menurun. Pada tahun 2017 hingga tahun 2018 penerimaan kas layanan inovasi SAMSAT Keliling kembali mengalami peningkatan, hal tersebut merupakan upaya meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Pemalang.

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Sri salah satu wajib pajak samsat kab. Pemalang pada 4 mei 2019 pukul 09.00 WIB

Upaya peningkatan pelayanan tersebut adalah dibukanya layanan pada SAMSAT Keliling yang awalnya 10 lokasi menjadi 15 lokasi serta dibukanya pelayanan pada malam hari karena adanya penambahan armada baru dari pemerintah.⁴⁹

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Slamet salah satu kasi pajak samsat kab. Pemalang pada 3 mei 2019 pukul 13.00 WIB

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat menarik sebagai berikut :

1. Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Inovasi Samsat Keliling merupakan upaya dalam meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dengan memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak. Terdapat kemudahan dalam layanan inovasi SAMSAT Keliling yaitu penyerderhanaan persyaratan pelayanan, penyerderhanaan prosedur serta kejelasan waktu layanan. Program Layanan Samsat Keliling yang ada di Kabupaten Pemalang cukup berkualitas dengan dilihat dari hasil pengukuran kualitas pelayanan terhadap Layanan Samsat Keliling yang menggunakan lima dimensi yaitu *Tangible*, *Realibility*, *Responsivenes*, *Anssurance*, dan *Empathy*. Dengan adanya pelayanan yang sangat berkualitas pada Layanan Samsat Keliling di Kabupaten Pemalang, Wajib Pajak merasa puas dengan adanya Layanan Inovasi Samsat Keliling, dan Wajib Pajak menjadi patuh terhadap pemabayaran pemabayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pemalang, Karena Layanan Samsat Keliling dapat

membantu dan memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dalam penerapan pelayanan yang berkualitas, masih ada kendala-kendala yang harus diperbaiki pada Layanan Samsat Keliling seperti kurangnya sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya sosialisasi pelayanan kepada masyarakat, dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak.

2. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Layanan Inovasi Samsat Keliling ditinjau berdasarkan perspektif Islam sudah berkualitas, penerapan yang dilakukan oleh petugas dalam melakukan pelayanan di Layanan Inovasi Samsat Keliling sudah sesuai dengan empat sifat Nabi Muhammad SAW yaitu jujur, bertanggungjawab, tidak menipu, menepati janji, melayani dengan rendah hati, dan tidak melupakan akhirat. Dengan pelayanan yang dilakukan petugas tersebut menunjukkan bahwa petugas telah membuktikan bahwa petugas sudah menjalankannya sesuai syariat Islam, dan menjadikan Wajib Pajak merasa puas akan Layanan Inovasi Samsat Keliling.
3. Dilihat berdasarkan hasil penelitian bahwa penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor mengalami peningkatan penerimaan pembayaran pajak, yaitu pada tahun 2015. Tetapi penerimaan tersebut tidak selalu stabil, pada tahun 2016 penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor

mengalami penurunan. Penurunan penerimaan kas tersebut dikarenakan banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat dimana masyarakat mengeluh pada layanan SAMSAT Keliling yang kurang memuaskan seperti saran dan prasarana yang tidak memadai tidak adanya kursi penunggu untuk wajib pajak, jaringan yang tidak cepat membuat wajib pajak lama menunggu, tidak adanya sosialisasi layanan SAMSAT Keliling kepada masyarakat, dan lokasi layanannya di dekat pantura yang menyebabkan wajib pajak merasa kepanasan. Jadi adanya keluhan tersebut masyarakat merasa malas untuk membayar pajak dilayanan SAMSAT Keliling, tetapi pada tahun 2017 hingga 2018 penerimaan kas mengalami kenaikan kembali. Hal ini mengindikasikan dengan adanya perbaikan kinerja layanan tersebut.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas mengenai Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian ini menyarankan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak yang tidak menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak, maka Kantor Bersama Samsat memberikan sanksi administrasi kepada Wajib Pajak.

2. Untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak, Kantor Samsat Kabupaten Pemalang harus memperbaiki dan melengkapi Sarana dan Prasarana pelayanan pembayaran pajak, seperti adanya genset agar listrik tetap terkendali, memiliki sinyal khusus agar jaringan selalu ada ketika berada di daerah terpencil, pemberian kursi untuk Wajib Pajak saat menunggu antrian, dan pemberian nomer antrian untuk Wajib Pajak agar Wajib Pajak bisa tertib dalam menggunakan layanan.
3. Penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Inovasi Samsat Keliling secara nominal sudah mengalami peningkatan, tetapi Samsat Keliling di Kabupaten Pemalang harus tetap melakukan upaya dalam meningkatkan penerimaan kas agar tidak terjadi penurunan penerimaan. Upaya yang harus dilakukan yaitu dengan dibukanya stand Layanan Samsat Keliling saat adanya acara-acara di Kabupaten Pemalang, seperti Pameran, hari jadi pemalang, dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- <http://wartalegislatif.dprd.jatengprov.go.id/post/pajak-kendaraan-bermotor-masih-jadi-mesin-peningkatan-pad>
- Apriyanti Hani Werdi (2017),”*Akuntansi Syariah: Sebuah Tinjauan Antara Teori dan Praktik*” Jurnal Akuntansi Indonesia, Vol.6 No.2
- Andriyani Leli., Kadarisman H., Sri S. (2016). *Implementasi Layanan Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Tulungagung*, Jurnal Perpajakan, Vol.9 No.1
- Bestari Prayoga (2016), *Mobil Pajak Keliling Sebagai Solusi Sosialisasi dan Upaya Peningkatan Efektivitas Pemungutan Pajak*. Sosiohumaniora, Vol.18 No.2
- Darwin, (2010). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Fahri (2017), *Praktik Pungutan Denda Pajak dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Kantor Samsat Bersama Polewali Manda*, Universitas Islam Negeri Allaudin Makasar.
- Gusfahmi (2011) *Pajak Menurut Syariah*. Jakarta: Rajawali
- Halvorsen, Thomas, 2005. *On The Differences between Public and Private Sector innovation*. Publin Report, Oslo.
- Kasmawati, (2018), *Pengaruh Etika Pelayanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT*

- di Kabupaten Wajo, Universitas Islam Negeri Alauddin
Makasar
- Mardiasmo, (2008) *Perpajakan*. Yogyakarta: CV Andi Offser
- Mardiasmo, (2017) *Standar Akuntansi Keuangan Syariah*, Jakarta:
Ikatan Akuntan Indonesia
- Maleong, Lexy. J. 2015 *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:
Remaja Rosdakarya
- Mauliadi Ali (2014), “*Akuntansi Syariah : Normatif, Historis dan
Aplikatif*” Jurnal Akuntansi Syariah Vol.1 No.1
- Maryam Neneng Siti (2016) “*Mewujudkan Good Governance Melalui
Pelayanan Publik*”, Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Vol.4
No.1
- Moenir, H.A.S. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta :
Bumi Aksara, 2000.
- Nuryamin, (2016), Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor
UPTD Kantor Samsat Makasar, Universitas Hasanuddin
- Rina M.M. 2012. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya
Bungurasih, Surabaya.
- Riyana Lutfi Waqidah, (2017), Kontribusi Penerimaan Pajak
Kendaraan Bermotor (PKB) Dari Layanan Drive Thru Terhadap
Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Madiun,
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim
- Roehemah Rizkiyatur., Nurul K., Emi R. (2013). *Analisis Pengaruh
Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan*

Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kabupaten Pamekasan. Jurnal Infestasi, Vol.9 No.2


Sukoasih Hermawan (2014) , *Membangun Bisnis Bagi Seorang Karyawan*. Jakarta: Laskar Iqro

Wibisono Gunung, *Paparan Evaluasi Penyelenggaraan PEelayanan Publik Tingkat Provinsi Jawa Tengah, SAMSAT Kabupaten Pemalang*.

Widanarko Aris(2010), *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Surakarta Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Unniversitas Sebelas Maret Surakarta*

Wiryaningtyas Woro Asih (2009), *Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Pemalang, Universitas Diponogoro Semarang*.

LAMPIRAN

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. DR. HAMKA (Kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang

6 Desember 2018

Nomor : B-3338/Un.10.5/D.1/PP.00.9/1/2019
Lamp. : -
Hal : Penunjukan menjadi Dosen
Pembimbing Skripsi

Kepada Yth. :
Drs. Saekhu, MH
Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Walisongo

Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan pengajuan proposal skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Swisti Intan Nurcahyamita
NIM : 1505046024
Program Studi : S1 Akuntansi Syariah
Judul Skripsi : Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya
Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
(Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pemalang)

Maka, kami mengharap kesediaan Saudara untuk menjadi Pembimbing I penulisan skripsi mahasiswa tersebut, dengan harapan:

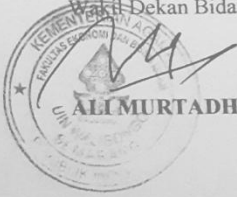
1. Topik yang kami setuju masih perlu mendapat pengarahannya Saudara terhadap judul, kerangka pembahasan dan penulisan.
2. Pembimbingan dilakukan secara menyeluruh sampai selesainya penulisan skripsi.

Untuk membantu tugas Saudara, maka bersama ini kami tunjuk sebagai Pembimbing II Saudara/i Arif Afendi, SE, M.Sc

Demikian, atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An.Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik.


ALI MURTADHO

Tembusan :

1. Pembimbing II
2. Mahasiswa yang bersangkutan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan telp. (024) 7608454 Semarang 50185
website : Febi.walisongo.ac.id - Email : febivalisongo@gmail.com

Nomor : B-0960/10.5/D1/TL.00/03/2019
Lampiran : --
Hal : Surat Pengantar Izin Riset

25 Maret 2019

Yth.
Kepala Samsat Bersama Kab. Pemalang
Jl. Raya Pemalang

Di Tempat.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa dalam rangka penyusunan Skripsi untuk mencapai gelar Kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang, dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin Riset kepada :

Nama : Swisti Intan Nurcahyamita
NIM/Program/Smt : 1505046031 / S.1 / VIII
Jurusan : Akuntansi Syariah
Alamat : Jl. Tiga Waja Rt.05 Rw.09 Kel. Pelutan Kec. Pemalang Kab. Pemalang
Tujuan Penelitian : Mencari data untuk penyusunan Skripsi dalam Ilmu Ekonomi Islam Program S.1
Judul Skripsi : Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling dalam Pelayanan Pembayaran Pajak di Kantor Samsat Kabupaten Pemalang
Waktu Research : 25 Maret 2019 sampai selesai
Lokasi Penelitian : Kantor Bersama Samsat Kab. Pemalang

Bersama ini kami lampirkan Proposal Penelitian dan Instrumen Pengumpulan Data yang bersangkutan

Demikian atas perhatian dan terkabulnya permohonan ini kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kemahasiswaan

ALI MURTADHO

Tembusan :

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang
(sebagai laporan)

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA
IMPLEMENTASI LAYANAN INOVASI SAMSAT KELILING
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Wawancara kepada pemimpin samsat :

1. Bagaimana syarat dan alur pengurusan pembayaran pajak roda dua di kantor samsat Pemalang?
2. Apakah semua kendaraan yang terdaftar patuh membayar pajak ? dan bagaimana peningkatannya ?
3. Bagaimana layanan samsat keliling yang diberikan kepada wajib pajak ?
4. Bagaimana syarat dan alur pengurusan pembayaran pajak roda dua pada layanan Samsat Keliling di samsat Pemalang?
5. Apakah layanan samsat keliling sangat berpengaruh dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor ?
6. Apa kendala yang dihadapi samsat keliling dalam melakukan pelayanan?
7. Bagaimana implementasi sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat keliling ?
8. Bagaimana kepatuhan wajib pajak ketika sebelum adanya layanan samsat keliling ?
9. Bagaimana kepatuhan wajib pajak ketika sesudah adanya layanan samsat keliling ?
10. Bagaimana pelaporan keuangan pajak kendaraan bermotor sebelum menggunakan layanan samsat keliling ?

Wawancara kepada wajib pajak

1. Apakah layanan samsat keliling dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak ?
2. Apakah wajib pajak merasa puas terhadap layanan yang diberikan pada samsat keliling ?
3. Apakah yang harus diperbaiki dalam layanan samsatkeliling ?
4. Bagaimana kualitas layanan yang dilaksanakan pada samsat keliling?
5. Apakah wajib pajak merasa nyaman dalam pelayanan yang diberikan oleh samsat keliling ?

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS PENDAPATAN DAN PENGELOLAAN ASET DAERAH
UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAN PEMBERDAYAAN ASET DAERAH
(UP3AD) KABUPATEN PEMALANG
Jl. Pemuda No.49.Telp.(0284) 321137, Fa. (0284) 321137 PEMALANG 52313

SURAT KETERANGAN

Nomor : **974/0863/V / 2019**

Yang bertanda tangan di bawah ini, ketua Samsat Kabupaten Pemalang, menerangkan bahwa:

Nama : Swisti Intan Nurcahyamita

Universitas : UIN Walisongo Semarang

NIM : 1505046031

Jurusan : Akuntansi Syariah

Benar-benar telah mengadakan di SAMSAT Kabupaten Pemalang tentang “Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor”. Penelitian tersebut telah dilaksanakan mulai tanggal 3 Mei 2019 sampai selesai.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pemalang, 4 Mei 2019

Kasubag SAMSAT Kabupaten Pemalang



SUBANDRYO,SH. M.HUM

NIP: 19630219 198501 1 001





RIWAYAT HIDUP

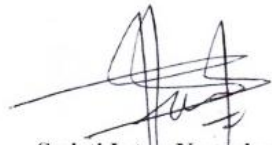
A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Swisti Intan Nurcahyamita
2. Tempat & Tanggal Lahir : Pemalang, 29 November 1996
3. Alamat Rumah : Jalan Tiga Waja Rt 05 Rw 09, Pelutan Kab.
Pemalang Kec. Pemalang
4. No. HP : 087700748183
5. E-mail : swistiintan@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. TK Aisyah II Pelutan Pemalang 2003
 - b. SDN 01 Pelutan Pemalang 2009
 - c. MTS N Model Pemalang 2012
 - d. SMA N 3 Pemalang 2015
 - e. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang 2019
2. Pendidikan Non Formal

Semarang, 8 Juli 2019



Swisti Intan Nurcahyamita

Nim. 1505046031